Profacility magazine

Efficiency in buildings, facilities & mobility management

Excellence en Facility Management

Roland De Coninck
Directeur Real Estate & Facility Management Siemens

Arlette VERLEYEN
Directrice Services Facilitaires Hôpital Universitaire de Bruxelles

Frank Deckmyn
Directeur Facilitaire Hôpital AZ Jan Portael

Véronique Laureys
Directrice des Affaires Générales du Sénat de Belgique

Benoît SCHMITS
Director Facilities Management GlaxoSmithKline Biologicals

Luc Vanhaverbeke
Directeur Service Facilitaire Hôpital Universitaire de Louvain

Business Interactive Media sprl - Profacility magazine n°33 • Trimestriel d'information • janvier - février - mars 2012 • Edition francophone • 7,50 EUR • Bureau de dépôt Leuven Mail • P304098

RENDEZ-VOUS PLUTÔT UTILE. FAITES UNE PAUSE CAFÉ.

PURO®
Fairtrade Coffee
saving the rainforest

De plus en plus d'études le prouvent: la pause café au boulot est essentielle pour le bien-être des employés. Aujourd'hui, Puro Fairtrade Coffee rend cette pause meilleure et surtout plus utile. En optant pour un distributeur de café Puro, vous contribuez, tasse après tasse, à l'amélioration des conditions de travail de petits producteurs de café. De plus, chaque paquet vendu contribue à la sauvegarde de la forêt tropicale équatorienne.

FAIRTRADE®
MAX HAVELAAR

INFOS: 0800/44 0 88
www.pauseutile.be

Le FM comme carrière

Les portraits des Facility Managers que vous allez découvrir dans ce numéro démontrent une fois encore l'immense variété des parcours et des formations qui conduisent à une fonction de Facility Manager. Cette diversité des origines n'est en rien un obstacle à l'excellence, comme on le verra lors de la remise du Prix IFMA du Facility Manager de l'année 2012. C'est peut-être même l'obligation de s'auto-former, de développer une capacité d'adaptation, une « non-résistance au changement » comme le dit un des candidats, qui renforce l'épanouissement des talents de manager chez les personnes qui ont choisi de faire carrière dans le facility management. Choisi… ou accepté ce que le hasard des opportunités professionnelles propose ou impose.

Mais la jeune génération n'arrive plus par hasard dans une fonction FM : ils la choisissent et s'y forment. Et il est de la plus grande importance de compléter leur bagage théorique par l'expérience des facility managers seniors. C'est l'objectif de l'action « Young IFMA Professionals » lancée en décembre 2011. Trois événements spécifiques seront organisés à leur intention cette année. Actuellement, plus de 500 personnes ont été formées au FM lors des sessions IFMA dans les écoles KAHO, HEPL et Erasmus, et la formation monte d'un niveau : Stratégie FM à la Erasmus-hogeschool de Bruxelles et premier Master FM belge à HEPL – Liège.

Dans une enquête récente (www.stepstone.be/carrieriste), Stepstone révélait que les Belges souhaitaient faire carrière, mais pas à n'importe quel prix. Un Belge sur quatre estime que le plus important est d'avoir un emploi intéressant et un bon équilibre entre sa vie privée et sa vie professionnelle. Sur le premier point, ceux qui embrassent la carrière du FM ne seront pas déçus. En outre, ils auront dans leur fonction la possibilité d'influer sur cet équilibre tant souhaité, pour eux-mêmes mais aussi pour ceux dont ils organisent les facilités.

Bonne lecture,

Patrick BARTHOLOMÉ
Rédacteur en chef
redaction@profacility.be

40

19

Sommaire

PRO-FM

08 **LABELS**
Le secteur des soins soigne la qualité

12 **SERVICES FACILITAIRES DANS L'HORECA**
Formation en prévention: le secteur hôtelier prend l'initiative

15 **RESEARCH**
Les détails augmentent la satisfaction des utilisateurs

DOSSIER
FACILITY AWARDS 2012

19 **EXCELLENCE EN FACILITY MANAGEMENT**
Les Facility Awards mettent en valeur les bonnes pratiques de gestion

20 **ARLETTE VERLEYEN**
Chaque année est un nouveau défi

22 **ROLAND DE CONINCK**
Dynamique du changement & rentabilité

24 **VERONIQUE LAUREYS**
Penser 'programme' plutôt que 'projet'

28 **LUC VANHAVERBEKE**
Le Facility Management vise l'hospitalité

30 **BENOIT SCHMITS**
L'excellence industrielle appliquée au FM

32 **FRANK DECKMYN**
Créer de la valeur ajoutée sur le processus primaire

34 **FM PROJECT OF THE YEAR**
Les lauréats 2011

Les médias Profacility sont des publications de

bimedia business interactive media

Editeur : Business Interactive Media sprl
Avenue Louise, 475 -1050 Bruxelles
Tél. +32(0)2 669 77 65 - Fax +32(0)2 626 37 17
info@bimedia.be - www.bimedia.be

Directeur de la publication
Didier VAN DEN EYNDE - dvandeneynde@bimedia.be

PUBLICITÉ & MARKETING
Key Account Manager
Sigrid NAUWELAERTS - snauwelaerts@profacility.be

Marketing & Business Development
Didier VAN DEN EYNDE - dvandeneynde@profacility.be

Tarifs publicitaires disponibles sur
www.profacility.be/advertising

RÉDACTION
Rédacteurs en chef
Patrick BARTHOLOMÉ - redaction@profacility.be
Eduard CODDÉ - redactie@profacility.be

Journalistes
Axelle DEMOULIN, Isabelle GRILLET,
Bruno HODITTE, Tim HARRUP

Traducteurs
Michel BUCKINX, Annelies VERBIEST

Photographe
Bernard DE KEYZER - www.bdkz.net

Adressez vos communiqués de presse à
redaction@profacility.be (FR)
redactie@profacility.be (NL)

PRODUCTION
Graphisme
Kurt THYS - Str8 - www.str8.be

Imprimeur
Van der Poorten SA - www.vanderpoorten.be

PARTENARIATS
Profacility est le partenaire média de

IFMA REALTY Let's talk real estate EFMC 2012

ABONNEMENTS
Formulaire d'abonnement sur www.profacility.be/abo
contact : abo@profacility.be

Editeur responsable :
Didier VAN DEN EYNDE,
Avenue Louise, 475 -1050 Bruxelles

© Droits de reproduction (textes, publicités, illustrations) réservés pour tous pays. Les documents reçus ne sont pas rendus et leur envoi implique l'accord de leur auteur pour leur libre publication.

PRO-REAL ESTATE

Cette section est remplacée par notre édition spéciale :
BELGIUM REAL ESTATE SHOWCASE 2012
Descriptif et sommaire pages 38-39

PRO-BUILDINGS

40 **WORKPLACE CONCEPT**
ETUDE DE CAS : EDF LUMINUS
Flexibilité fonctionnelle projetée dans le futur

46 **TELEWORKING**
Mode d'emploi pour réussir une audio/ vidéoconférence

49 **NEWS**

TÉLÉCHARGEZ DES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE EN RAPPORT AVEC LES ARTICLES PUBLIÉS DANS CE NUMÉRO SUR
WWW.PROFACILITY.BE/REFERENCES

PRO-SERVICES

51 **FLEET MANAGEMENT**
Attentat sur la gestion de flotte.
L'Etat chasseur

56 **CLEANING**
Mesurer objectivement le résultat du nettoyage

58 **NEWS**
L'actualité des prestataires

INDEX DES PUBLICITES

3M	54-55
AKZO NOBEL / SIKKENS	60
ARTEXIS/ REALTY	36
IFMA/ FACILITY AWARDS	4/35
EFMC	53
FACILICOM	10-11
MERAK	59
MIKO	2
PAN-ALL	49
STEELCASE	18
TOP DESK	45
ULTIMO	26-27
ZUMTOBEL	48

Le duo de choc de présentateurs vedettes, Kathleen Cools et Frédéric Deborsu animera cette soirée avec brio pour la remise des Awards.

Facility awards 2012

Célébrez avec nous les lauréats et les bonnes pratiques du Facility Management

Les oscars du Facility Management seront décernés aux lauréats des 'Facility Awards 2012' lors de la cérémonie de remise des trophées qui se déroulera le **22 mai 2012 à Bruxelles** sur le site de Tours & Taxis, dans le cadre du salon de l'immobilier REALTY. :

- **Facility Manager of the Year 2012**
- **Best FM Thesis 2012**
- **Lifetime FM Award 2012**

Tant le trophée du 'Facility Manager of the Year' que celui du 'Lifetime FM Award' seront décernés pour la première fois. Le 'Lifetime FM Award' couronnera une personne qui dans sa carrière, a largement contribué au positionnement du Facility Management en Belgique.

Soyez des nôtres pour cette soirée festive !

une organisation de

IFMA
International Facility Management Association

Plus d'informations, programme et inscriptions via www.facility-awards.be ou www.ifma.be

Les Facility Awards sont organisés annuellement par IFMA avec le support de nombreux partenaires

bis Audio-Visual & ICT Services & Solutions · citizenGUARD · Eurest · ISS · MBS · POTIEZ-DEMAN · Schindler · SIEMENS · Steelcase & partners · TOPdesk Facility Management Simplified · LEXUS · TOYOTA

Event Partner: Interface FLOR · LAURENTY · easyday

Professional Partners: HFDV

Media Partners: Profacility magazine · CXO · kanaalZ · Jobat

Fair Partner: REALTY Let's talk real estate 22, 23 & 24 May 2012 | Tour & Taxis Brussels

Quel avenir pour le Facility Management ?

Lors de la **23e Facility Night**, au travers de leurs perceptions et expériences, quatre générations de professionnels du Facility Management donneront leur vision de l'avenir du FM. Ludivine Bellot, Global Hard Services FM Manager donnera son avis en tant que 'starter' dans le FM chez GSK Biologicals depuis deux ans. La génération de 30 ans sera représentée par Alain de Keersmaeker, Coordinator Building Site Management chez BNP Paribas Fortis. Il interpellera l'audience avec le thème de sa conférence 'Your facilities from black to smart box'. Roland De Coninck, Division Director Siemens Real Estate, et Ghislain Van Fraechem, Director Facilities Department chez Ernst & Young, présenteront leur vision de l'évolution du FM en tant que facility managers chevronnés. La parole sera aussi donnée à la jeunesse représentée par deux étudiants en dernière année de formations post-graduat en Facility Management, Pierre Surinx de la Haute Ecole de la Province de Liège et Carola Cuppens de KaHo Sint Niklaas. Cette Facility Night organisée par KI'Communications aura lieu dans le superbe cadre du château d'Enghien.

ⓘ www.facilitynights.com

Think global, act local

La **11e édition de la Conférence Européenne du Facility Management** (EFMC), aura pour axe central : Le Facility Management, responsabilité globale – action locale. Les conférences et groupes de discussion traiteront notamment des thèmes suivants: le FM et la responsabilité sociétale, la valeur ajoutée du FM, le FM et l'environnement, la gestion du risque, l'impact des TIC sur l'espace de travail de demain ou comment le FM contribue au triple P (profit, planète, personnes).

Organisé par EuroFM et IFMA, cet événement incontournable rassemble chaque année près de 500 participants venus de tous les pays d'Europe. EFMC 2012 organise deux symposiums: l'un pour le monde de l'entreprise et la mise en pratique de la gestion facilitaire; l'autre relatif à la recherche et à l'enseignement. Les participants d'EFMC 2012 pourront admirer les affiches réalisées par les étudiants en FM de toute l'Europe pour présenter les résultats de leurs recherches.

Vous pouvez lire à ce sujet l'article en page 15 de ce magazine consacré à la lauréate 2011 du 'EFMC Student Poster Award'. Sigrid van der Pluijm a gagné ce prix avec sa thèse de fin d'études relative à l'optimalisation du ratio Coûts – Satisfaction des clients.

En parallèle au congrès, les participants sont invités à célébrer les bonnes pratiques du FM en assistant au dîner de gala pour la remise des EuroFM Awards. Ces prix récompensent les meilleurs projets facilitaires dans trois catégories « Partners across Borders », pour un projet international ; « European FM student of the year », pour un étudiant en FM et « European FM researcher of the year », pour un chercheur en FM. Le dîner de gala se tiendra dans le cadre exceptionnel du Musée National du Danemark, une ancienne résidence royale datant du 18e siècle.

ⓘ www.efmc-conference.com

Le dîner de gala de la remise des EuroFM Awards 2012 se tiendra dans le cadre exceptionnel du Musée National du Danemark.

Agenda

Fairs & Networking events

→ 03>05/04
Bureaux Expo
(organisé par SISEG)
Paris, Porte de Versailles

→ 20>22/09
ISSA Interclean
Amsterdam, RAI

→ 14>16/05
Euromaintenance 2012
Belgrade - Sava Congress Centre

→ 22>24/05
REALTY
Bruxelles ,Tour & Taxis

Trainings & Seminars

→ 22/03
Conférence IFMA & KaHo Alumni
Le développement durable, essentiel pour le Facility Manager
KaHo Sint Niklaas

→ 27/03
Congress on Asset Management
Organisé par la BEMAS (Belgian Maintenance Association) avec KPMG et l'IAM (Institute of Asset Management)
Bruxelles, Hôtel Marivaux

→ 29/03
15e Congrès 'Achats & Logistique'
Only the Smart survive: Procurement & Supply chain initiatives for a better future
Organisé par la VIB (Vereniging voor Inkoop en bedrijfslogistiek)
Anvers, Antwerp Expo

→ 19/04
IFMA Breakfast 4 FM & HEPL Alumni
La gestion facilitaire dans l'entreprise biopharmaceutique UCB,
Braine l'Alleud, UCB

→ 26/04
23e Facility Night
Quatre générations de professionnels parlent de l'évolution et de l'avenir du Facility Management
Organisé par KI'Communications
Château d'Enghein

→ 07/05
Conférence IFMA
La (r-)évolution rapide du Facility Management dans le secteur hôtelier
Bruxelles, Hôtel Conrad

→ 22/05
Conférence IFMA
TURNTOO, oubliez la propriété, ce qui compte c'est la prestation
Bruxelles ,Tour & Taxis

→ 22/05
IFMA Facility Awards 2012
Elections : 'Facility Manager of the Year', Best FM Thesis Awards
Bruxelles ,Tour & Taxis

→ 23>24/05
European Facility Management Conference (EFMC)
2012 Focus : 'Facility Management Global responsibility, local acting
Copenhague, Copenhagen Congress Center

→ 31/05
Facility Management in de Zorg
Organisé par KI' Communications
Anvers, Hôtel Radisson Blu Astrid

→ 05/06
Facility Topics
Organisé par KI'(Communications
Braine l'Alleud, Château de Bois-Seigneur Isaac

8e formation Post Graduat en Facility Management
Haute Ecole de la Province de Liège – Seraing

29/03 Benchmarking et tableaux de bord FM et développement durable
19/04 Systèmes de sécurité
03/05 Building & Energy Management Systems
24/05 Solutions AV et câblage

IFMA session de formation
24/04 Bonus et Malus dans les contrats facilitaires

Le secteur des soins soigne la qualité

Mi-décembre 2011, les HFDV (Hoofden Facilitaire Diensten in Verzorgingsinstellingen) ont tenu leur congrès annuel avec comme thème : 'Labels, awards, accréditation : nécessité ou mode ?' Aucun facility manager ne peut y échapper. Il est quasi impossible de dénombrer la quantité de 'certificats' et leur nombre va sans doute encore augmenter.

Les certificats concernent la qualité, la sécurité, la politique de personnel… mais le secteur des soins connaît aussi un certain nombre de labels spécifiques comme les 'hôpitaux amis des bébés' et 'soins à domicile pour homos'. Pour tel facility manager, il s'agit d'un projet déjà décidé et achevé, pour tel autre une affaire en cours tandis qu'un troisième hésite encore. De plus, l'obtention de chaque certificat a un coût qui n'est pas négligeable cependant que la pression pour réaliser des économies est toujours plus forte.

Il faut en effet se demander s'il s'agit d'un phénomène temporaire ou le chemin inévitable que tout le monde va devoir emprunter. Autre question qui mérite d'être posée : les différents processus de certification valent-ils le coût et une organisation est-elle mauvaise si elle ne peut présenter un label déterminé ?

Chacun doit apporter sa contribution

Paul Timmermans, directeur facilitaire UZ Leuven, a mis l'accent sur l'accréditation JCI (Joint Commission International) avec une durée de validité de 3 ans. « Dans la mesure où l'UZ Leuven entend se profiler comme un établissement de soins académique européen de référence, des accents stratégiques vont dans ce sens depuis 2009 déjà », indique-t-il. « L'intégration de la formation universitaire dans les hôpitaux universitaires en est un. Le choix de JCI s'inscrit dans le cadre de notre mission. »

JCI comprend quelque 300 standards pour un patient et une approche axée sur l'organisation. Sur ce dernier point, le facility management, la sécurité et la gestion de la communication sont examinés à la loupe.

L'accréditation a débuté par un audit de 6 jours effectué par 4 experts, qui ne compte pas. On commence par le patient. Le personnel reçoit des explications concernant le comment et le pourquoi des questions, ce qui a été perçu comme positif. JCI suppose aussi une évaluation approfondie des bâtiments et accorde une attention spéciale pour les scénarios d'urgence. Qu'est-il prévu pour maintenir le caractère opérationnel de l'hôpital lorsque l'arrivée d'eau est coupée ? Quid de la sécurité contre l'incendie (e.a. garder les couloirs dégagés) ? 1200 portes coupe-feu et 1000 armatures pour éclairage d'urgence ont été contrôlées à l'UZ Leuven ! Construire et transformer constituent des constantes pour tout hôpital, ce qui débouche presque toujours sur des situations (temporaires) dangereuses et non hygiéniques. Il convient ici d'établir des directives claires.

Mais l'utilisation prudente des produits, la séparation stricte du linge sale et propre, l'entretien et le suivi du matériel médical sont également évalués.

Tout le personnel doit aussi connaître et comprendre les procédures.

Paul Timmermans : « JCI n'était pas un mince défi après l'audit, mais quand même réalisable. De plus, la sécurité du patient sensibilisait tout le monde et avait un effet stimulant. En termes d'organisation, il faut établir des priorités et développer un plan sur plusieurs années, ce qui est également accepté par l'accréditation JCI. Suivre et mesurer va de pair avec l'abandon de certaines habitudes. Tous les contrats ont dû être relus et, le cas échéant, corrigés. Chacun doit apporter sa contribution. »

Paul Timmermans a également constaté qu'à mesure que la sensibilisation à l'accréditation JCI augmentait, davantage de demandes d'intervention affluaient au service facilitaire, ce qui représentait une charge supplémentaire. Le bilan de l'accréditation JCI est positif pour l'UZ Leuven. Paul Timmermans : « Le patient y trouve son compte, les contrats sont devenus plus explicites, la qualité est davantage mesurée, on réfléchit plus à la faisabilité de services internes et externes par rapport aux clients et on a pu libérer un budget accru pour les améliorations. »

Le contrôle externe motive

L'hôpital Jessa (campus Virga Jesse et campus Salvator à Hasselt ; campus St.-Ursula à Herk-de-Stad) a décidé en 2008 de procéder à un contrôle de qualité externe au niveau de l'hôpital tout entier.

Marc Maes, directeur des Ressources à l'hôpital Jessa : « Une politique de qualité est un travail de longue haleine. Le contrôle externe est pris plus au sérieux par les médecins et les collaborateurs. Nous avons choisi NIAZ (Nederlands Instituut voor Accreditatie in de Zorg) parce qu'il n'y avait ainsi aucune barrière linguistique et qu'il s'agit de gens du secteur. »

De gauche à droite :
Luc Vanhaverbeke, président HFDV (Hoofden Facilitaire Diensten in Verzorgingsinstelligen).

Paul Timmermans, directeur facilitaire, UZ Leuven, a expliqué le JCI.

Marc Maes, directeur des Ressources à l'hôpital Jessa, a partagé ses expériences avec NIAZ.

Meia Meegens, coordinatrice hébergement Rivas Zorggroep (NL), a attiré l'attention sur Planetree.

NIAZ exige aussi un contrôle de qualité interne et une amélioration de qualité constante. Au cours d'un premier audit, toutes les divisions critiques sont évaluées. L'audit interne attribue un score de 1 à 4 à tous les éléments normatifs NIAZ. Le chiffre le plus bas signifie qu'aucune action n'a encore été entreprise, tout au plus planifiée. L'audit interne est obligatoire pour chaque division dans un cycle de 4 ans. C'est aussi la durée de validité de l'accréditation lorsque celle-ci est obtenue.

L'audit externe a été effectué dans l'hôpital Jessa par 9 hommes en 5 jours et comprenait 182 interviews. Un rapport d'audit s'en est suivi avec des points d'amélioration sur base duquel l'organisme de soins doit concocter un plan d'action dont les résultats seront testés par NIAZ.

Marc Maes : « L'audit interne, c'est comme placer un miroir devant soi, mais aussi et surtout apprendre de chacun, partager les best practices et sensibiliser les gens. 65 collaborateurs ont reçu une formation d'auditeur interne ».

Pour l'hôpital Jessa, le coût de départ atteignait 109.168 euros. La contribution annuelle est calculée en fonction du nombre de lits et revient à 27.292 euros.

Marc Maes conclut l'expérience en recommandant l'accréditation NIAZ.

Logique, mais pas dans la pratique

Pour Meia Meegens, coordinatrice hébergement Rivas Zorggroep (NL), il était important que le système de contrôle de qualité retenu place la satisfaction du patient au centre. Ce qui l'a amenée à 'Planetree', un label américain, qui oppose le soin clinique à l'approche humaine du patient.

Meia Meegens : « Les directives de Planetree semblent logiques, mais ne sont que modérément à peu implémentées. Chacun déclare placer le patient au centre mais dans la pratique cela ne marche que moyennement. »

Planetree comprend 10 composants qui se concentrent sur l'expérience vécue par la patient, mais qui permettent dans une moindre mesure un pur contrôle de qualité. C'est ainsi que l'on trouve 'Gentillesse et respect', soit une approche correcte et une attitude professionnelle vis-à-vis du patient. Autre composant : la liberté de choix et le droit de décision pour le client. L'organisme de soins ne s'appuie plus sur 'nous sommes les seuls à savoir ce qui est bon pour le patient'. Le patient est conseillé par le professionnel médical, a droit de regard sur son dossier, mais choisit finalement lui-même. Le contact avec la famille et les amis constitue une autre priorité pour favoriser la guérison. Planetree veut impliquer la famille et les bénévoles dans les soins médicaux directs et veut en finir avec les heures de visites fixes. En résumé, Planetree revient à la création d'une atmosphère hôtelière avec une intimité 'comme à la maison'. Le facility management joue un rôle clé dans le service hôtelier au patient.

Meia Meegens conclut : « Planetree a été un succès chez Rivas, avec plus de satisfaction chez les patients et chez les collaborateurs. Depuis son introduction, les durées d'immobilisation ont été réduites et l'absentéisme dans le personnel a également baissé. Planetree est assez différent de JCI et de NIAZ. Il est plutôt comparable à la cotation par étoiles du guide Michelin et une analyse coûts/profits n'est pas faisable. »

Expérience de qualité pour le patient

Le but final doit déboucher sur un effet positif pour le patient. C'est là que se situe la différence entre l'approche théorique de la notion de 'qualité' et la perception par le client dans la pratique. Cette dernière détermine la satisfaction client et est le résultat d'une comparaison subjective entre les attentes et les expériences. Barbara A. Kitchenham, professeur à la Keele University (Rochester, Grande-Bretagne) déclarait à ce propos : « La qualité est une notion difficile à définir, quasiment impossible à mesurer et pourtant si aisément reconnaissable. Elle est transparente et si évidente quand elle est là, mais aussi directement visible quand elle est absente. » 'Qualité' est une notion conteneur. Il y a la qualité des produits et des services, la qualité du processus, la qualité organisationnelle… En tant que facility manager, il faut tirer de tout cela ce que l'on pense devoir faire dans l'intérêt de l'objectif – veiller à la délivrance de soins en se concentrant sur le patient – sans perdre de vue le rapport qualité/prix.

Le service « Passagers » pre

Il y a toujours beaucoup d'activités dans un aéroport. De nombreux services sont nécessaires pour qu'il fonctionne correctement dans sa globalité mais d'autres types de services, plus spécifiques, peuvent influencer l'image de l'aéroport aux yeux des clients. Ces derniers sont le domaine d'action d'Axxicom Airport Caddy.

Axxicom Airport Caddy, une filiale de Facilicom, a démarré ses activités il y a 5 ans, sur l'aéroport de Zaventem, avec un service Passagers pour les personnes moins valides. Elle bénéficiait déjà à l'époque d'une expérience de 10 ans acquise aux Pays-Bas, à l'aéroport de Schiphol où elle exerce aussi des activités d'assistance aux passagers à mobilité réduite, de nettoyage et sécurité.

Murat Us, responsable d'Axxicom Airport Caddy : « L'accompagnement de passagers présentant un handicap ou un problème de mobilité du guichet d'enregistrement à la porte d'embarquement a été la première mission de notre société à l'aéroport de Bruxelles. Il y a 3 ans, nous avons également repris une société qui fournit des services de trolleys, en particulier l'activité de rassembler et ramener à un point central les chariots à bagages. »

La spécificité d'Axxicom Airport Caddy réside dans le fait qu'elle synchronise ses services avec le rythme de l'aéroport, c'est-à-dire 24h/24, 7j/7 !
Après l'accompagnement des passagers moins valides, elle a également pris en charge les enfants non accompagnés. Un Junior Lounge a d'ailleurs été aménagé à cet effet sous la surveillance des collaborateurs d'Axxicom. Ce service s'adresse aux enfants de 5 à 15 ans qui voyagent seuls en avion. Sur demande spécifique, les jeunes jusqu'à 18 ans peuvent également être pris en charge. On parle ici en moyenne de 800 jeunes voyageurs par mois. Pendant les mois d'été, environ 6.000 jeunes sont accueillis dans le Junior Lounge.

nd de l'envol

Services FM spécifiques pour les aéroports

« Axxicom a évolué et est devenu un prestataire unique de services FM spécifiques à l'aéroport et qui contribuent au maintien et à l'amélioration du niveau de service à la clientèle », explique Murat Us. « Ainsi, nous prenons en charge le nettoyage de la Jetée B depuis la reprise de One Group et nous nous occupons également d'une partie du nettoyage des avions de la flotte de Brussels Airlines via One Fleet Services ».

Axxicom compte aujourd'hui environ 150 collaborateurs à l'aéroport de Bruxelles, et pendant les mois d'été, ce chiffre grimpe jusqu'à 250. Dans la mesure où Axxicom assure une diversité toujours croissante de services à l'aéroport de Zaventem, d'intéressantes synergies ont vu le jour qui améliorent aussi bien l'efficacité que la qualité de ses services. « Nos accompagnateurs sont équipés d'un PDA », explique Murat Us. « Cet équipement peut également servir aux activités de nettoyage des avions ».

L'offre de services d'Axxicom est très variée et comprend aussi des prestations annexes comme par exemple la mise à disposition de journaux et magazines aux portes d'embarquement.

Focus sur le voyageur

Axxicom et ses services se focalisent sur le client de l'aéroport. Ainsi, les anciens porteurs de bagages (˝porters˝) avaient disparu de l'aéroport depuis un certain temps déjà. Axxicom a relancé ce service, d'abord pour les groupes faisant partie d'une organisation de voyage comprenant 20 à 30 passagers. « Mais à terme, nous souhaitons également proposer ce service de façon individuelle », ajoute Murat Us.

« Par ailleurs, nous allons proposer des services VIP au cours des prochains mois : moyennant paiement, nous proposerons une assistance complète aux passagers : bagages, check-in et transport jusqu'à l'avion. »

Axxicom propose des services avec un esprit très commercial, et indépendamment de l'exploitation de l'aéroport qui ne doit donc pas s'en soucier mais qui bénéficie néanmoins d'une image positive grâce à l'amélioration des services proposés à ses voyageurs/clients.

Facilicom

Facilicom
Avenue Building
Noorderplaats 7 boîte 1
2000 Anvers
Téléphone : +32 (0)3 224 38 00
Fax : +32 (0)3 226 56 34
E-mail : info@facilicom.be
Internet : www.facilicom.be

Formation en prévention prend l'initiative

Les employeurs et bureaux d'intérim y sont confrontés tous les jours : les fonctions de base dans l'horeca ne sont pas aisément remplies. Les sociétés horeca investissent dans la formation de personnel fixe mais quid pendant les pics d'activités ? Ceux-ci sont pris en charge par des intérimaires… présentant de préférence les mêmes qualités que le personnel régulier… Les candidats qui affichent le bon état d'esprit existent, mais ils manquent de formation et d'expérience.

Johan HOLBRECHTS, Safety & Security Manager - Accor Hotels BeLux

David DEBIN, Sales & Operations Manager Horeca & Events de Manpower

Peu de jeunes gens choisissent encore une formation de base horeca : c'est un métier difficile, surtout en raison des heures de travail irrégulières. Celui qui entame des études horeca, vise le niveau bachelier mais de cette manière les fonctions de base ne sont pas remplies. De plus en plus de jeunes de 20 et 30 ans, constituent désormais la base de recrutement pour les entreprises et les bureaux d'intérim. Après une première expérience de travail et/ou de chômage, ils cherchent un emploi (fixe) dans une profession en pénurie. Problème ? Ces personnes n'ont aucune connaissance préalable ni formation dans le secteur de l'horeca.

Ne pas former coûte de l'argent…

Les statistiques européennes sur base de l'activité montrent que l'horeca regroupe 5 % de tous les accidents de travail entraînant une incapacité de travail de plus de trois jours. Cela concerne surtout les catégories d'âge les plus jeunes, de 18 à 24 ans (21 %), et de 25 à 34 ans (26 %). Les heures de travail irrégulières, l'échelle des salaires pas très élevée, le faible taux de formation attirent, via ce secteur, une importante main-d'œuvre non expérimentée sur le marché du travail. Les accidents lourds plus rares, avec issue fatale ou non, apparaissent dans le groupe au-delà de 35 ans. L'horeca belge obtient un score moyen par rapport aux autres activités économiques : l'industrie hôtelière (taux de fréquence des accidents de 21,23) fait un peu moins bien que les restaurants (TFA : 18,79). Ceci est dû à la réglementation étendue appliquée aux cuisines et développée au cours de ces dernières années. L'horeca s'en sort mieux que, par exemple, l'industrie du traitement alimentaire (TFA moyen de 30.67) mais moins bien que l'assemblage automobile (TFA : 16,46).

Former soi-même pour une qualité sur mesure

Johan HOLBRECHTS, Safety & Security Manager Hôtels Accor BeLux, sait bien que les formations sont indispensables pour fournir un service de qualité : « Nous travaillons surtout avec du personnel propre et veillons à ce que chacun possède les compétences de base, connaisse et applique clairement les exigences de qualité spécifiques par marque. Investir dans du personnel fixe présente deux grands avantages : l'implication pour la marque est plus grande – si l'on est fier de sa marque, on y investira aussi davantage. D'autre part, on peut organiser pour son propre personnel des formations que l'on peut enrichir. Les hôtels Accor par exemple prévoient annuellement différents modules de formation qui présentent chaque fois un nouvel aspect de l'ergonomie. Ces sessions sont préparées par des ergonomes spécialisés dans les activités horeca et ont débuté il y a une dizaine d'années lorsqu'une analyse des statistiques d'absentéisme a montré que les plaintes pour des maux au niveau des épaules et du dos constituaient une cause importante d'incapacité de travail. L'ergonomie est également prise en compte pour les investissements dans de nouvelles infrastructures et de nouveaux appareils. Les prises sont par exemple placées à hauteur des interrupteurs afin d'éviter de se pencher. La faible rotation du personnel chez Accor (19 % contre une moyenne de 50 % dans l'horeca), prouve qu'investir dans le personnel est payant. »

En outre, Accor prévoit aussi des formations sur la qualité et le suivi ISO ainsi que des exercices portant sur les actions et l'évacuation en cas d'incendie.

Quid des intérimaires ? « Accor fait appel aux intérimaires en cas de pics d'activités et surtout en cas de baisse inopinée d'effectif. Nous avons alors besoin de quelqu'un qui maîtrise les compétences de base et puisse intervenir immédiatement », précise Johan Holbrechts.

Bureau d'intérim : sélection et formation

Le bureau d'intérim devient de plus en plus l'organisme de sélection pour les chefs d'entreprises horeca. Le personnel de salle et le réceptionniste de l'hôtel sont des professions en pénurie, mais aussi les employés polyvalents en cuisine et le personnel de chambre (house keeping) sont toujours plus difficiles à trouver. « Nous trouvons des gens avec

: le secteur hôtelier

l'état d'esprit adéquat, mais sans connaissances professionnelles », explique David DEBIN, Sales & Operations Manager Horeca & Events de Manpower. « Nous sommes confrontés à deux faits : les formations adaptées ne sont proposées nulle part et, d'autre part, les entreprises font appel à nos collaborateurs pour des besoins occasionnels. L'intérimaire doit être immédiatement mobilisable, cela signifie qu'il doit connaître le métier et le secteur. Notre approche consiste à organiser nous-mêmes la formation sur la base des besoins et des compétences que nous demandent les clients. C'est ainsi que nous pouvons créer un pool d'intérimaires formés prêts à intervenir à tout moment. Nos formations sont composées d'une partie théorique, d'une partie pratique et peuvent aussi être adaptées sur mesure pour le client. »

Collaborateur en cuisine et personnel de salle, réceptionniste et personnel de chambre

Manpower organise quatre formations horeca spécifiques. Le personnel de chambre et de salle est formé par Manpower tant au niveau théorique que pratique. La pratique de la cuisine et la réception de l'hôtel sont apprises sur le terrain chez le client. On peut comparer cela à un stage pratique. Toutes les formations sont achevées par un test de compétence. Le but est de certifier ces formations de manière à ce que les candidats qui ont réussi puissent présenter une attestation formelle de connaissance et de formation. Manpower assure d'ores et déjà des formations horeca pour le Forem (organisme wallon de reclassement) et est en négociation avec Actiris (Bruxelles) et la VDAB (organisme flamand de reclassement).

Manpower va même plus loin. Dans la deuxième moitié de cette année, il ouvre un véritable centre de formation où toutes les facilités pour ces quatre professions horeca seront présentes de manière à ce que les formations puissent avoir lieu en interne et que la connaissance des intérimaires puissent être constamment actualisées ou remises à niveau.

Les conditions du succès

De bonnes connaissances professionnelles supposent une bonne part de prévention. Il est tout aussi important que l'employeur comme l'intérimaire soient convaincus des avantages de la prévention. Afin qu'ils se stimulent l'un l'autre dans la détection de zones ou de situations à risque et la recherche d'une solution plus sûre. Un partenariat avec les secteurs concernés et les fournisseurs permet d'étendre la politique au niveau régional ou national. En outre, la formation doit être adaptée au groupe-cible auquel elle s'adresse. La vidéo de formation pour le personnel de chambre de Manpower, Accor et Axa en est un bon exemple (voir cadre).

Isabel GRILLET ■

Trois axes de formation : recrutement, formation fonctionnelle et prévention.

Un travailleur bien formé intéresse plusieurs parties : Manpower, Accor Hôtels et l'assureur Axa ont réalisé ensemble une **vidéo de formation pour le personnel de chambre**. Qu'est-ce qu'il y a de difficile à cela ? Tout le monde sait faire un lit quand même… En fait, non! Les tâches du personnel de chambre sont très spécifiques : connaître les règles en entrant dans une chambre d'hôtel, comment tenir compte de la vie privée et des objets personnels des hôtes, utilité et fonctionnement des alarmes, produits et équipement, éviter les chutes dans les salles de bain glissantes, refaire les lits sans trop solliciter le dos, etc. « Nous rompons avec l'image stéréotypée de la 'femme de chambre' et avons confié le rôle principal à Ganga, pas un top modèle mais un vrai collaborateur de l'hôtel Ibis à Anvers. Le programme gagne ainsi en réalisme (…) et les candidats se sentent valorisés dans leur métier », déclare Johan Holbrechts, Safety and Security Manager d'Accor. Cette initiative conjointe de Manpower, Axa et Accor a été récompensée par le prix de l'Audiovisuel décerné par le Conseil Supérieur de la Prévention et de la Protection au travail. Ce prix a été attribué dans le cadre d'un concours annuel qui vise à promouvoir les bonnes pratiques dans le domaine de la prévention des risques, de la formation, de la communication ou de l'organisation du travail en vue d'améliorer les conditions de travail. La cérémonie s'est déroulée fin de l'année passée, en ouverture de la « Semaine européenne pour la sécurité et la santé au travail », à l'occasion d'un colloque organisé par le SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale réunissant des professionnels qui s'engagent activement pour la sécurité et le bien-être au travail.

www.profacility.be/guide

Le lieu de rencontre de l'offre et de la demande

Le guide des fournisseurs profacility.be/guide publie les coordonnées de 750 fournisseurs référencés par secteurs d'activités, dans les domaines liés à la gestion de l'immobilier, des bâtiments, environnements de travail, services facilitaires, flotte automobile et mobilité.

m.profacility.be
Recherchez un fournisseur via votre iPhone ou autres smartphones

Les médias Profacility sont des publications de

bimedia
business interactive media

Business Interactive Media sprl
Avenue Louise, 475 - BE 1050 Brussels
TEL. +32 (0)2 669 77 65 | FAX. +32 (0)2 626 37 17 | info@bimedia.be
ADVERTISING ▶ Sigrid NAUWELAERTS • snauwelaerts@profacility.be

Les détails augmentent la satisfaction des utilisateurs

Pour son projet de fin d'études dans le cadre de sa formation à l'International Real Estate and Facility Management Academy (NHTV à Breda, NL), Sigrid van der Pluijm a étudié, pour Hospitality Consultants, les influences des 'facteurs doux et durs' du facility management sur la satisfaction des utilisateurs.

Le facility manager doit être en permanence à la recherche d'économies tandis qu'il ou elle veut voir la qualité des services inchangée voire même améliorée. Les 'facteurs doux' sont des interventions qui, dans de nombreux de cas, n'entraînent pas de coûts supplémentaires, tandis que l'appréciation et la perception de la qualité chez les utilisateurs de services facilitaires progressent. Son projet de fin d'études a été initié par 'Hospitality Consultants' à Amersfoort (NL), un bureau de conseil et de gestion de projets pour le facility management, l'hospitalité et les équipements sociaux. Son projet d'étude a duré 9 mois et a été réalisé au sein de différents secteurs avec des représentants tels que Nike, une institution bancaire, un organisme de soin (Deventer Ziekenhuis), etc.

Par société étudiée, une division en 4 ou 8 zones a été effectuée (en fonction du nombre de facteurs à étudier), dont une (groupe contrôle) a toujours été laissée en dehors de l'expérimentation. Evidemment, une mesure zéro a été effectuée au préalable. Les effets des interventions ont été mesurés après 4 semaines.

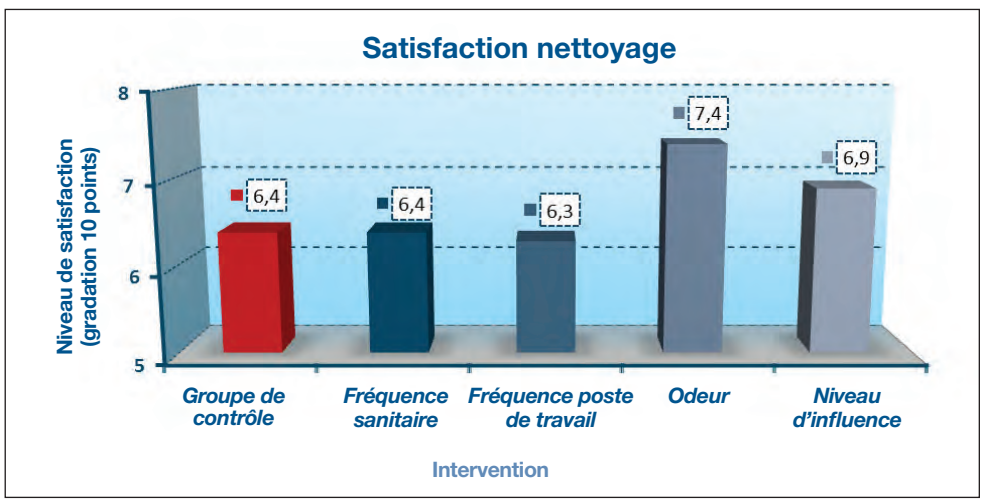
Le client est subjectif

Première constatation frappante : la réduction de la fréquence de nettoyage ne diminue pas la satisfaction des utilisateurs, contrairement à ce que l'on pourrait penser. En expérimentant les facteurs doux, la satisfaction peut au contraire augmenter ; bien que le niveau de service soit réduit, la satisfaction reste inchangée, voire augmente.

L'odeur est un détail apparent qui semble avoir un effet très fort sur la satisfaction. Lorsque cela sent le frais, la perception générale d'un bon nettoyage naît spontanément. Cette constatation a été confirmée par une analyse des odeurs réalisée dans une partie précédente de l'étude. Celle-ci a même montré que les odeurs fortes, voire agressives et 'anciennes' avec beaucoup de chlore, augmentent encore l'appréciation de la qualité du nettoyage.

La couleur du sanitaire a également une influence sur la satisfaction. En plaçant des équipements colorés (comme un essuie-main automatique ou un distributeur de savon colorés) dans l'espace sanitaire, c'est surtout la satisfaction quant à l'image générale de l'espace qui augmente.

Sigrid van der Pluijm, consultante pour Hospitality Consultants et diplômée de l'International Real Estate and Facility Management Academy (NHTV à Breda, NL).



Le 'groupe contrôle' montre le niveau de satisfaction normal et n'est pas pris en considération lors des expériences. La satisfaction est toutefois mesurée. Les autres barres montrent l'effet de la fréquence réduite (quasiment nul), le facteur 'odeur' et le 'niveau d'influence' (considérable).

Les expériences avec des couleurs claires dans les toilettes n'ont pas montré de différences significatives. On a choisi d'appliquer une couleur plus chaude dans les toilettes.

Service personnel

Lorsque le contact avec la société de nettoyage prévoit une intervention quotidienne, mais que le personnel de nettoyage n'est pas vu par les collaborateurs, cela pèse sur la satisfaction concernant le nettoyage.

Un agent de nettoyage visible, qui salue de surcroît les utilisateurs du bâtiment, a un impact positif direct sur la satisfaction auprès des utilisateurs.

Une des expérimentations au sein du projet de fin d'étude a consisté à placer des 'cartes menus' sur les postes de travail sur lesquels les utilisateurs ont pu cocher les priorités spéciales qu'ils auraient voulu voir traiter par le personnel de nettoyage.

Le collaborateur de la société de nettoyage paraphait par la suite la carte et ceci a eu un impact très positif sur le verdict de satisfaction.

Le sentiment de décider soi-même, en tant qu'utilisateur, du nettoyage a des conséquences positives pour la perception de la qualité du nettoyage.

Oser étonner

Sigrid van der Pluijm conclut que généralement les facteurs durs n'ont que peu, voire pas du tout, d'influence sur la satisfaction des utilisateurs, tandis que les facteurs doux, qui ne coûtent rien, peuvent accroître considérablement cette satisfaction. Son conseil aux facility managers est dès lors d'oser jouer et expérimenter des facteurs doux et d'examiner comment les utilisateurs finaux réagissent. « Osez étonner les gens ! », tel est son conseil. En outre, contrôler les niveaux de service et mieux les adapter aux attentes des utilisateurs est également recommandé.

Eduard CODDÉ ■

Début de carrière remarqué

Sigrid van der Pluijm a gagné, avec son projet de fin d'études 'Optimalisation du ratio Coûts – Satisfaction des clients' le 'Student Poster Award' au cours de l'EFMC 2011 qui s'est tenu à Vienne. Peu après, elle a également remporté le 'International Student Award 2011' attribué par IFMA International sur la base de son projet d'étude, son profil, sa perspective internationale, son ambition et sa passion pour le monde du management facilitaire. Ce qui lui a valu un ticket pour l'événement 'IFMA World Workplace' à Phoenix (USA) qui dure 3 jours.

« Ce qui m'a frappé, c'est la manière dont les USA se concentrent sur le FM hard et leur approche très technique », explique Sigrid van der Pluijm en partageant son expérience. « Le soin apporté à l'utilisateur des bâtiments n'est pas le même là-bas qu'ici. Notre approche leur est encore relativement inconnue et l'application de facteurs doux est dès lors vue comme très innovante. J'ai eu le sentiment que le FM était chez nous, sur ce plan, nettement plus évolué. »

Sigrid van der Pluijm est actuellement active comme consultante chez 'Hospitality Consultants' à Amersfoort (NL).

IFMA soutient les jeunes professionnels du FM

Young IFMA Professionals

IFMA Belgian Chapter s'apprête déjà à fêter son 20e anniversaire et a été à la base du développement du Facility Management en Belgique. Ce 'Chapter', qui fait partie d'IFMA International présent sur le plan mondial, est en Belgique la seule association pour professionnels du monde du facility management. IFMA considère comme sa mission, et comme un défi, de mettre en selle les prochaines générations de facility managers.

Un grand nombre de facility managers qui sont aujourd'hui au top ont évolué dans leur fonction et ont même élevé le niveau de celle-ci par l'auto-apprentissage et l'expérience. À court ou moins court terme, ils seront soulagés et/ou assistés par une jeune génération de professionnels diplômés dans leur discipline. Les jeunes n'arrivent plus par hasard dans une fonction FM, mais la choisissent délibérément. Il est de la plus grande importance de compléter leur bagage théorique par l'expérience pratique des facility managers seniors. L'expérience doit être partagée à temps, pas en fin de carrière. C'est pourquoi le coup d'envoi officiel du 'Young IFMA Professionals' a été donné le mardi 20 décembre 2011.

Les initiateurs Arnout Van Hoecke, Bert Van De Wielle, Dieter Segers et Jolien De Veirman veulent stimuler l'échange d'expérience et la transmission du savoir et inciter leurs jeunes collègues à rejoindre la seule association qui veille aux intérêts de leur monde professionnel. Ils ont constaté un seuil pour les jeunes professionnels du FM et veulent faire évoluer les choses avec la création de 'Young IFMA Professionals'. La limite d'âge supérieure est fixée à 32 ans. Dieter Segers prend la présidence à sa charge. Annuellement, trois événements spécifiques seront organisés par 'Young IFMA Professionals' qui fait partie d'IFMA Belgian Chapter.

Tous les jeunes gens intéressés par le monde du facility management, qui viennent à peine de commencer leur carrière FM ou sont actifs depuis quelques années déjà en tant que FM Professional, sont invités à adhérer au Young IFMA Professionals. ⓘ www.ifma.be

Business Interactive Media (Bimedia), l'éditeur du magazine Profacility, contribuera aussi à la formation continue de ces jeunes professionnels, en leur offrant l'abonnement au magazine Profacility pendant les deux ans qui suivent la fin de leur formation en facility management. Les demandes sont à nous adresser par e-mail à abo@profacility.be avec une copie du diplôme ou certificat d'études.

Facility awards 2012

Qui sera le Facility Manager de l'Année ?

Mieux faire connaître le facility management en Belgique, valoriser la profession et ses bonnes pratiques, tels sont les objectifs que poursuit IFMA - l'association qui rassemble les professionnels actifs dans les univers du Facility Management - avec l'organisation des Facility Awards. En 2012, le trophée du 'Facility Manager de l'Année' sera décerné pour la première fois.

Le Facility Manager de l'Année sera décerné à un homme, ou une femme, qui par sa réflexion, sa vision, son engagement et ses actions à fait mieux (re)-connaître le métier de Facility Manager et à contribué à sa professionnalisation.

Ce prix, sera décerné lors de la cérémonie de remise des trophées 'Facility Awards 2012' qui se déroulera le 22 mai 2012 à Bruxelles sur le site de Tours & Taxis, dans le cadre du salon de l'immobilier REALTY. Les finalistes pour l'élection du Facility Manager de l'Année, ne seront pas les seuls à être mis en lumière, IFMA et les Hautes Ecoles récompenseront aussi les lauréats des 'Best FM Thesis'. Un 'Lifetime FM Award' couronnera une personnalité qui dans sa carrière, a largement contribué au positionnement du Facility Management en Belgique.

Découvrez dans ce magazine, les personnalités nominées pour l'élection du Facility Manager de l'année

Global. Mobile. 24/7.
Is your workplace ready?

De plus en plus, nous travaillons *anytime, anyplace, anyhow*. Le rôle du bureau dans l'entreprise est en train de changer. Steelcase, spécialiste de l'environnement de travail, dessine le bureau de demain suivant les cinq principes de l'Interconnected Workplace.

Découvrez les avantages de l'Interconnected Workplace pour votre organisation et téléchargez le livre blanc sur **www.steelcase.be.**

En savoir plus au sujet du Nouveau Travail ? Allez voir sur www.mieux-travailler.be.

Steelcase dealer partners:

Art Nivo - Antwerpen
www.artnivo.be

Bedimo - Brussels & Morlanwelz
www.bedimo.com

Buro Modern - Waregem
www.buro-modern.be

Steelcase Belgium & Luxembourg HQ - Brussels
www.steelcase.be

Steelcase
Love how you work.®

Reconnaître l'excellence en Facility Management

Mieux faire connaître le Facility Management en Belgique, valoriser la profession et ses bonnes pratiques, tels sont les objectifs que poursuit IFMA avec l'organisation des Facility Awards. Cette année le trophée du 'Facility Manager de l'Année' sera décerné pour la première fois. L'élection du 'Facility Manager of the Year' se déroulera en alternance, une année sur deux, avec celle du 'Facility Management Project of the Year'.

Le **'Facility Manager of the Year'** met à l'honneur un homme, ou une femme, qui par sa réflexion, sa vision, son engagement et ses actions à fait mieux (re)-connaître le métier de Facility Manager et à contribué à sa professionnalisation. Le trophée 'Facility Management Project of the Year' récompense une personne ou une équipe qui a contribué au succès de l'organisme qui l'emploie par la mise en place d'un projet relatif à l'optimisation de la gestion des bâtiments, de l'environnement de travail et des services facilitaires. Le jury examine la valeur ajoutée du projet en rapport avec la nature des activités de l'entreprise.

L'élection du 'Facility Manager de l'Année' se déroule sous le contrôle d'un autre jury que celui qui préside à l'élection du 'Facility Management Project of the Year' car il s'agit d'un concept totalement différent basé sur des nominations et non un appel à candidatures. Les quatorze membres du Conseil d'Administration d'IFMA et le président d'IFMA constituent le jury pour l'élection du «Facility Manager of the Year».

Vote du public

Six personnalités ont été nominées par le jury pour l'élection du **'Facility Manager of the Year 2012'**. Dans une deuxième phase, publique, le groupe des six nominés est ramené à une 'short list' de trois nominés via une double sélection, celle du public et celle du jury. Le public peut participer à cette élection en votant pour le candidat de son choix par vote électronique via **www.facility-awards.be/le-public-vote**. Un seul vote par personne est autorisé. Les votes en ligne sont ouverts depuis le 15 mars et se clôtureront le 15 mai 2012.

Les six nominés pour cette élection seront aussi invités pour une entrevue avec l'ensemble des membres du Conseil d'Administration d'IFMA réunis en assemblée. Après cette discussion avec les nominés, le jury élira 'ses' trois finalistes. Le résultat final pour cette 'short list' de trois finalistes sera déterminé par le résultat des votes en ligne du public sur www.facility-awards.be (pondération de 40 % dans le calcul) et le résultat des votes du jury (pondération de 60 % dans le calcul).

Au cours de la troisième phase de la sélection, le jury désignera le vainqueur parmi les trois finalistes.

Cérémonie de remise des trophées

Le **22 mai 2012**, les trois finalistes seront mis à l'honneur lors de la cérémonie de remise des trophées qui se déroulera à Bruxelles sur le site de Tours & Taxis dans le cadre du salon de l'immobilier REALTY. Jusqu'à cette soirée, les résultats des votes du public et du jury resteront secrets. Le lauréat sera dévoilé à la presse lors de cette cérémonie et le jury motivera son choix pour ce lauréat.

Patrick BARTHOLOMÉ ■

Best FM Thesis

Les finalistes pour l'élection du Facility Manager de l'Année, ne seront pas les seuls à être mis en lumière lors de la cérémonie de remise des trophées 'Facility Awards 2012', IFMA et les Hautes Ecoles récompenseront aussi les lauréats des 'Best FM Thesis'. Ces trophées récompensent des étudiants pour la qualité et l'originalité de leur thèse de fin de cycle de formation. Ils sont élus par les comités pédagogiques des formations post-graduat en Facility Management de KAHO Sint-Lieven, de la Haute Ecole de la Province de Liège et de la Haute Ecole Erasmus de Bruxelles. Nouveauté pour cette année, en décernant un 'Lifetime FM Award' à une personnalité du FM, IFMA couronnera la carrière de cette personne pour avoir largement contribué au positionnement du Facility Management en Belgique.

Best FM Thesis 2012

Chaque année est un no

Arlette Verleyen a commencé sa carrière à une époque où le facility management s'apparentait encore à un pur travail de pionnier. Il y a environ deux décennies, le FM a commencé sa percée dans le secteur des soins. Au sein d'un hôpital universitaire, le défi est très grand pour le FM et l'est chaque année davantage. L'adaptation permanente de l'environnement à de nouveaux développements médicaux et la vaste offre de soins constituent LE défi.

Le client est au centre de l'organisation facilitaire d'un hôpital, ou plutôt les clients puisqu'il y a le patient et son environnement, mais le collaborateur hospitalier a, lui aussi, ses besoins et ses questions.

« Dans le secteur des soins, on constate souvent dans l'organisation du facility management une scission entre le hard et le soft facility ! », affirme A. Verleyen. « Nous collaborons intensément et bien, mais les compétences sont clairement différentes. Chaque grande transformation – et il y en a beaucoup dans cet UZ Brussel de plus de 30 ans – constitue un défi énorme pour toutes les parties impliquées. »

Elle poursuit : « L'ensemble des tâches et la responsabilité qui en découle pour le facility manager croît de façon quasi exponentielle. Il faut 'vendre' davantage de projets à la direction, les budgets doivent être gérés plus strictement et le facility manager doit penser 'commercialement' pour créer une bouffée d'air financière. »

Le FM dans le secteur des soins de santé doit être visible et innovant dans l'organisation et se greffer sur le core business : délivrer des soins médicaux. Il doit être reconnaissable dans toutes les facettes de l'établissement de soins, mais la politique de cet organisme doit tout autant rayonner sur le secteur.

Formule mixte

Fin des années '70, à l'ouverture de l'UZ Brussel, l'hôpital a été le premier à opter pour l'outsourcing du nettoyage du linge et des vêtements de travail au lieu d'investir dans une unité propre de lavage. « Une révolution à l'époque au sein du secteur », se rappelle très bien A. Verleyen. « Aujourd'hui, nous sous-traitons en partie le nettoyage. Nous prenons en charge les services relatifs aux soins et médicalement intensifs. Outre la flexibilité, cette formule mixte présente un important avantage », insiste A. Verleyen. « Nous comparons constamment les prestations des collaborateurs propres à celles du prestataire contractuel par un benchmarking réciproque et des mesures de qualité externes (VSR) ». Aujourd'hui, 32.000 m^2 sont sous-traités sur un total de 95.000 m^2.

Surveillance : un service client

Parmi les nombreux projets qui émaillent la carrière d'Arlette Verleyen, il y a la mise sur pied d'un service de surveillance propre.

Le crédit de fonctionnement a été délivré par les autorités fédérales qui ont estimé que la criminalité hospitalière constituait une question prioritaire. Pour le développement de ce service, une équipe a été formée au sein de l'UZ Brussel,

Carrière

Arlette Verleyen est Directrice du service facilitaire de l'hôpital universitaire de Bruxelles. L'hôpital était toujours en pleine construction et ne comptait que 400 lits lorsqu'elle est entrée en service. Aujourd'hui, elle s'appuie sur une carrière de 30 ans chez un des plus grands employeurs de Bruxelles avec 3.500 personnes. Annuellement, on dénombre 190.000 jours d'hospitalisation et plus de 285.000 patients font l'objet de soins ambulatoires. Sa carrière a débuté dans une entreprise de catering industriel où elle a été active pendant 10 ans. Elle est passée par à peu près toutes les disciplines, de l'achat au management en passant par le marketing. Dans les années '80, un nouveau défi s'est présenté dans le secteur des soins de santé. L'ex-directeur de l'hôpital universitaire de Bruxelles avait une vision similaire de la direction d'organisations facilitaires : 'chaque spécialité mérite son propre spécialiste'. C'est ainsi que le service facilitaire a été créé et ce fut un défi rêvé pour Arlette Verleyen. Ses compétences couvrent aujourd'hui le secteur entier de la restauration, le 'housekeeping' ainsi qu'un volet 'commercial'. Housekeeping englobe le nettoyage, le linge et les vêtements de travail, la surveillance, les services internes tels que la téléphonie ou l'expédition notamment. Le volet commercial comprend l'exploitation de la cafétéria des visiteurs, le restaurant du personnel et des étudiants, les parkings et le concept de magasin.

uveau défi

et une collaboration a également été lancée avec un partenaire externe. De cette manière, ils construisent ensemble une expertise en fonction de leurs tâches de surveillance au sein d'un environnement médical.

« Dans un environnement hospitalier, la sécurité doit faire l'objet d'une approche surtout préventive », explique A. Verleyen. « Du point de vue de l'efficacité, il est essentiel pour les patients et les visiteurs que cette surveillance soit visible. Aujourd'hui, la surveillance est devenue indispensable et c'est une responsabilité de l'hôpital vis-à-vis du patient et du personnel. »

L'UZ Brussel mène sur ce plan une politique très active et dynamique. Les investissements et l'implication du personnel font l'objet d'une planification optimale grâce à un bon suivi et une analyse des incidents.

Évolution constante

Le FM évolue rapidement. A. Verleyen ressent le besoin de professionnalisme. « Une formation de base en facility management est aujourd'hui indispensable », indique-t-elle. « L'enseignement doit aussi tenir compte au maximum des besoins de l'opérationnel. »

Pour la formation, A. Verleyen donne la préférence aux programmes spécifiquement ciblés. « Le job et l'environnement de travail complexe maintiennent notre vigilance », estime A. Verleyen.

À l'origine, les fournisseurs ne connaissaient le secteur des soins que de manière superficielle et visaient à conquérir rapidement le marché au niveau commercial. Aujourd'hui, l'approche est beaucoup plus professionnelle et le secteur des soins de santé est reconnu comme sérieux et solide, mais aussi exigeant. Produits ou services doivent tout simplement être bons et souvent aussi très concurrentiels en termes de prix tout en répondant à une normalisation stricte.

À l'avenir, le fait de trouver des starters professionnels dans le facility management sera encore plus important pour atteindre les objectifs du service. « Je ressens moi-même une grande satisfaction quand, après approbation et exécution, un business plan obtient de bons résultats dans la pratique », nous confie A. Verleyen. « Je l'ai notamment vécu avec le restaurant d'entreprise qui depuis sa rénovation attire plus de 1.500 visiteurs. »

Notre hôtesse s'attend à ce que le FM tienne encore plus compte à l'avenir de la situation économique, que le secteur des soins soit encore plus sous pression et par conséquent que 'faire plus avec moins' soit le crédo du facility manager.

Arlette Verleyen décèle une constante : « Avec une équipe solide et un bon planning, la moitié de tout projet est déjà réalisé ! »

Eduard CODDÉ ■

Arlette Verleyen : « Je ressens moi-même une grande satisfaction quand, après approbation et exécution, un business plan donne de bons résultats. »

Dynamique du changem

Roland De Coninck est aujourd'hui Directeur de la Division Real Estate de Siemens. L'homme a enchaîné les expériences et les responsabilités au sein de Siemens Belgique, y exerçant notamment les responsabilités de Facility Manager et de Corporate Mobility Manager. Des missions qui ont consacré son goût pour la dynamique du changement au service de la rentabilité.

Roland De Coninck : « Le plus important, dans tous les projets que j'ai menés, c'est l'individu. Il faut l'amener à adhérer à la dynamique de changement. »

Profacility : Roland De Coninck, vous avez été le premier Facility Manager de Siemens Belgique et vous dirigez maintenant la division Real Estate. Quel est votre parcours ?

Roland De Coninck : Siemens est – et reste – mon seul et unique employeur. La seule infidélité que je lui fis dura le temps de mon service militaire. J'ai commencé comme Junior, au traitement des salaires, en 1973. J'y fus key user pour l'automatisation des processus : on passait du traitement manuel des salaires à un système semi-automatisé. Ça semble préhistorique.

J'ai beaucoup appris au cours de ces deux années, et j'y ai développé une non-résistance au changement qui m'a servi tout au long de ma carrière. C'est ce que j'appelle ma dynamique du changement.

Depuis 1973, j'ai changé de fonction à peu près tous les quatre ans, passant par le contrôle financier, le service comptabilité. Des services qui m'ont donné une sensibilité forte à la rentabilité.

J'ai ensuite mené ma première mission liée à l'immobilier, au sein du département logistique. Il a fallu centraliser la gestion logistique des différentes filiales de Siemens Belgique, pour créer un centre de distribution unique. Ce fut un beau challenge, où j'ai approfondi une dimension fondamentale du Facility Management : l'aspect humain de notre mission. Je me suis rendu compte qu'il fallait un solide boulot de coaching pour emporter l'adhésion des utilisateurs dans ces changements. C'est une dimension à laquelle j'attache énormément d'importance.

En 1998, on me confie les clés du Facility Management de Siemens pour la Belgique… Rien n'existait, il fallait tout inventer.

Profacility: Partir d'une feuille blanche, somme toute.

R. De Coninck : Effectivement. J'ai démarré ma mission par un travail sur l'entretien et la maintenance. J'ai été frappé par la disparité des informations disponibles et l'absence d'outil de gestion : chaque site de Siemens Belgique utilisait

ent & rentabilité

ses propres normes. Il a fallu répertorier – parfois remesurer – pas moins de 280.000 m² de surface industry et office, les caractériser et mettre les outils de gestion en place. Nous avons établi la valeur nette par mètre carré en application de la norme DIN 277, et mis en place le logiciel eFMIS, développé sur la base de l'application MyMCS. Il a permis d'acquérir une visibilité optimale sur notre parc immobilier.

Au-delà des données objectivables, mesurables, nous avons également instauré les Service Level Agreements (SLA), créé un HelpDesk, recensé les contrats tant internes qu'externes, mis en place la refacturation interne, attribuant les surfaces par centre de frais. Nous jetions les bases de notre Activity Base Costing. Après 3 ans de fonctionnement, notre système était devenu le standard pour Siemens au niveau international, la Belgique étant reconnue comme centre de compétence.

Profacility: Vous avez également intégré la notion de mobilité dans votre mission…

R. De Coninck : Effectivement : en 2003 – une période difficile pour les télécoms – on m'a confié la responsabilité de la mobilité. Je devenais en fait le 2e Corporate Mobility Manager de Belgique. À nouveau, une fonction où il fallait tout inventer. Il y avait un lien immédiat avec le Facility Management : il fallait optimiser la rentabilité de l'entreprise. C'est ce qui nous a menés au projet Dynamic Office intégrant le partage de bureaux, le télétravail, le recours à des bureaux satellites ou encore le travail chez le client final.

Un projet d'abord mené sur Bruxelles, chaussée de Charleroi. Nous y disposions de 24.000 m² de bureaux avec un ratio d'occupation de 60 %. Nous avons pu réduire de moitié la surface totale de bureau et augmenter ce ratio à 85 % ! Ce ne fut possible que grâce aux fonctionnalités de notre logiciel MyMCS. La mise en place des postes de travail partagés a permis l'optimisation de gestion des salles de réunion, du catering...

Profacility: Au cours de votre parcours, comment pensez-vous avoir contribué à la professionnalisation du métier ?

R. De Coninck : Probablement via mon implication au sein de l'IFMA, aux côtés de Marcel Eeckhout et Gert Potoms. Je pense que nous avons contribué à la dynamisation et à la reconnaissance du métier. Le travail sur le développement de filières académiques pour les Facility Managers constitue également une avancée réelle !

Profacility: Si le public professionnel devait faire de vous le Facility Manager of the Year 2012, quelle en serait la raison principale ?

R. De Coninck : Difficile question. Peut-être sur la base du constat que nous avons pu faire de la Belgique le centre de compétence en gestion facilitaire pour le groupe Siemens. Et que les best practices que nous avons développées chez nous sont devenues les références de travail partout dans le monde pour Siemens.

Bruno HODITTE ■

Roland De Coninck, ou l'enthousiasme communicatif

En 1998, Roland De Coninck devenait le premier Facility Manager de Siemens.

En 2003, il était nommé Corporate Mobility Manager.

En 2011, Roland De Coninck prenait la tête de la Division Real Estate de Siemens Belgique.

Soit trois années-charnières dans la carrière d'un homme qui reste d'une facilité d'accès déconcertante. En un peu plus de dix années, le modèle de gestion facilitaire belge dont Rony est un des principaux artisans a été adopté par Siemens au niveau international, suscitant l'enthousiasme en interne, mais aussi en externe. Au point de positionner Siemens Belgique comme consultant en services FM pour des clients comme la STIB, Holcim, bPost, Agoria, la Fedis… Quant au modèle belge Dynamic Office, il a été rebaptisé Siemens Office lors de son adoption Siemens WorldWide.

Roland De Coninck de conclure : « Depuis quelques mois, je suis directeur Real Estate & Facility Management de Siemens Belgique. Je fais partie du Board. Comme quoi, même dans une fonction qui n'est pas intrinsèquement glamour et core business, on peut arriver à certaines responsabilités managériales. Un élément encore, à l'attention des professionnels du métier : en période conjoncturelle difficile, le rôle du Facility Manager peut être fondamental, car il permet de générer de la rentabilité sans toucher à la masse salariale. »

Penser « programme » pl

Formée à la critique historique, Véronique Laureys conserve de cette discipline une méthodologie de la rigueur, du contrôle des données et une sensibilité aux mentalités des autres qui lui sont très utiles, dit-elle, dans ses fonctions de directrice des Affaires générales du Sénat. Après avoir réorganisé ce service en 2005, elle s'apprête à répondre aux défis facilitaires liés à la réforme du Sénat, un des objectifs prioritaires du volet institutionnel de la 6e réforme de l'État.

Dès son arrivée en 2005 au poste de directrice des Affaires générales du Sénat, Véronique Laureys s'est investie dans un vaste chantier d'extension des missions du service (voir encadré). Le résultat aujourd'hui : un service occupant 110 personnes dans des domaines hautement diversifiés de soutien et de service. Pour y parvenir, il était nécessaire de définir une mission, une vision et une stratégie. La restructuration propose à présent à la fois un meilleur service, plus de synergies et d'efficacité. Cela passe par une délimitation claire des responsabilités, une communication efficace, la motivation par la délégation et la répartition judicieuse des tâches.

FM visible au sommet de la démocratie

Dans sa position professionnelle, Véronique Laureys a des occasions privilégiées pour contribuer à la reconnaissance du métier de Facility Manager, que ce soit via ses nombreuses publications, ou lors des leçons de document management données à l'École de Bibliothéconomie de Gand, d'interviews, de conférences données en Belgique ou à l'étranger devant des dirigeants d'entreprises ou des étudiants, et au plus haut niveau lors de ses conversations avec les décideurs politiques.

Véronique Laureys pense la gestion facilitaire en termes de programme plutôt qu'en termes de projet. Ce qui implique, selon elle, une vision en mouvement, avec des objectifs en évolution permanente. C'est une expérience qu'elle souhaite transmettre aux jeunes générations : avancer avec en point de mire un horizon est une voie vers le succès. La demi-douzaine de stagiaires que le service accueille chaque année en ressortent imprégnés de cette philosophie. Mais sa directrice insiste sur ceci : « Un processus de changement ne doit pas être dicté du haut d'une tour d'ivoire, il doit être porté par tous, à tous les niveaux (dimension verticale) et dans toutes activités de l'organisation (dimension horizontale). Le rôle du manager est celui d'un initiateur et d'un multiplicateur de la confiance que chacun doit éprouver et trouver en soi. »

Souci de l'humain

Dans ses explications sur la façon dont elle gère son service, Véronique Laureys revient très régulièrement sur les facteurs humains. Ne mentionnons par exemple que l'importance qu'elle accorde au plan de formation proposé à chacun et au partage systématique des connaissances acquises. La fonction de Facility Manager telle qu'elle la conçoit est résolument orientée « RH » : « Je tiens à donner de l'espace à mes collaborateurs, explique-t-elle, par la responsabilisation et non par le biais du laisser-faire. Je leur donne la possibilité de se développer par la formation continue. La situation idéale pour moi : que chacun occupe le poste où il ou elle se sent le mieux et trouve la motivation nécessaire pour fonctionner de façon optimale. » À cet égard, elle souligne que ses collaborateurs sont concernés et enthousiastes, qu'ils s'investissent à fond dans leur travail, qu'ils en sont fiers, qu'ils n'ont de cesse, par leur attitude proactive, d'améliorer ce qui doit l'être

Une sensibilité particulière pour le patrimoine

Licenciée en histoire en 1984, Véronique Laureys a travaillé aux Archives de la Ville de Bruxelles jusqu'en 1990 puis aux Archives du Sénat jusque 2005. Elle a simultanément enseigné à l'École de Bibliothéconomie de Gand et dirigé un projet de gestion documentaire pour Belgacom. En 2005, elle devient directrice d'administration du service des Affaires générales. Elle suit de nombreuses formations dont celle en Facility Management de KAHO St-Lieven. Son travail de fin d'études a reçu le prix « Best FM Thesis » 2010. Le service des Affaires générales du Sénat qu'elle dirige comprend les départements Gestion documentaire et Patrimoine, Marchés publics et Sécurité, Infrastructure, et Services et Logistique. Ces services ont connu une forte réorganisation en 2005, orchestrée par Véronique Laureys. À cette époque en effet, de nombreuses missions ont été transférées sous la coupole des Affaires générales : l'Expédition, l'Historiographie, les Archives, la Section artistique, la Sécurité, les Marchés publics, le Service technique, l'Économat, l'Entretien, le Garage, les Restaurants et le Sport. La réforme du Parlement sera l'occasion d'une nouvelle réorganisation et de synergies entre les services facilitaires du Sénat et de la Chambre, source de rationalisation et d'économies d'échelle.

utôt que « projet »

et qu'ils contribuent activement à la réalisation des objectifs.

Ses clients internes sont… tous les Belges

Bien qu'au quotidien, ses clients internes soient des sénateurs, Véronique Laureys considère que, par rebond, son service travaille pour tous les habitants du pays. Si sa devise est « ce qu'on commence, on le finit », sa préoccupation majeure est de nature éthique : « L'institution où l'on fait les lois doit être un exemple d'intégrité et de démocratie, dit-elle. Chaque parlementaire doit être servi rigoureusement de la même façon, quelles que soient nos convictions politiques personnelles. Ceci réclame une attention de tous les instants. Les rapports avec les entreprises extérieures doivent répondre à des attitudes déontologiques fermes. Par exemple, je n'accepte jamais une invitation à déjeuner de la part d'un fournisseur. »

Le prochain défi majeur du Service

Le Sénat est arrivé à un tournant de son histoire. Les nouveaux rôles et responsabilités institutionnelles doivent se conjuguer avec un leadership exemplaire de la gestion interne, notamment dans le fonctionnement du service des Affaires générales. « Notre défi sera de surmonter les inévitables obstacles et de forger une coopération enthousiaste par une gestion du changement inspirante. Cela requiert des connaissances, de l'expérience et de la pertinence dans la gestion, assure Véronique Laureys. Le mandat, la mission, la vision et la stratégie des Affaires générales du Sénat vont évoluer. Le but ultime n'est pas encore clairement connu, mais le désir de tracer la route est là. »

Sa vision de l'avenir du FM

« Les années à venir verront un renforcement de la place du FM : la discipline est arrivée à maturité et les facility managers sont de mieux en mieux formés. Leurs centres d'intérêt principaux dans la décennie qui vient seront la sustainability (économies d'énergie et énergies renouvelables), le fair trade (commerce équitable dans l'achat des produits comme des services). Dans ce contexte, le Sénat doit avoir pour objectif de devenir neutre du point de vue des émissions de CO_2, sans mettre en danger son patrimoine immobilier : l'équilibre entre le patrimoine, l'esthétique, la fonctionnalité et l'énergie est un objectif important. Le Sénat se doit non seulement de gérer son patrimoine et ses archives mais aussi de le rendre accessible au public. Autres points de mire seront le tri des informations, une plus grande orientation-process, une attention constante à la formation, une plus grande autonomie aux employés (notamment en les responsabilisant sur les aspects financiers), ce qui passe par une plus grande délégation des compétences, un travail plus mobile (à domicile notamment) ».

Patrick BARTHOLOMÉ

Planification, vision à long terme, gestion durable et souci de l'humain sont les quatre points forts de celle qui veille chaque jour sur les facilités sénatoriales.

Sous contrôle avec Ultimo Facility Management

Avec le logiciel Ultimo, vous améliorez l'efficacité ainsi que l'orientation vers l'utilisateur des processus de soutien de votre organisation. En outre, vous gardez le contrôle sur l'utilisation complémentaire de ressources rares et vous pouvez diriger la gestion facilitaire. Grâce à Ultimo, tout est 'sous contrôle' à tout moment.

Ultimo est une solution totale et conviviale pour votre gestion facilitaire, gestion de maintenances, gestion des services informatiques et gestion de flotte. Le logiciel convient à chaque organisation grâce à sa structure modulaire, sa flexibilité et sa modularité.

ULTIMO SOFTWARE SOLUTIONS | WWW.ULTIMO.NET

Le Facility Management

'Facility' signifie faciliter le processus primaire ainsi que son support. L'orientation service est centrale et l'on constate une ferme volonté d'en faire toujours plus malgré une pression constante sur les épargnes à réaliser. Aujourd'hui, tout le monde parle d'hôpital alors qu'auparavant, un établissement de soin était appelé 'gasthuis' (maison d'hôtes) et « c'est ce que nous voulons que cela soit », déclare avec conviction Luc Vanhaverbeke, responsable du service facilitaire de l'UZ Leuven.

Luc Vanhaverbeke : « Chaque année, je veux introduire au moins une nouveauté en matière de facility management. Atteindre l'objectif est plus important que la manière d'y arriver. »

« La mission du service facilitaire varie constamment et ne s'achève jamais », témoigne Luc Vanhaverbeke. « Nous servons trois grands groupes de clients : les patients, le personnel et les visiteurs. Et même au sein de ces groupes, il existe une grande diversité. C'est ainsi qu'un enfant a d'autres attentes que quelqu'un qui vient à l'hôpital de jour pour une intervention ou qu'un patient plus âgé qui doit séjourner ici pendant une longue période. »

Il regrette par ailleurs que le service presté soit difficile à mesurer : « L'attente et l'appréciation du patient varient très fortement en fonction de la gravité du problème médical pour lequel il ou elle est pris(e) en charge. »

Se mettre à la place du patient

Le patient mérite la plus grande attention selon Luc Vanhaverbeke : « Les malades doivent avoir beaucoup de patience, toujours attendre l'examen ou le traitement suivant. C'est embêtant et crée de l'irritation, ce qui retombe sur le personnel médical et autre. Nous avons encore du chemin à faire dans le domaine de l'hospitalité ! »

Il est constamment à la recherche de possibilités pour rendre la vie du patient plus agréable. Exemple : un système de tags RFID qui appellerait le patient 10 minutes avant une consultation au lieu de le faire attendre parfois pendant des heures dans un couloir.

En qualité de facility manager, il prône une hospitalité davantage orientée client/patient sans que cela perturbe le processus médical. Le souci de l'hospitalité se heurte cependant à pas mal d'incompréhension auprès des prestataires médicaux. « Ce n'est pas un hôtel ! », entend-on souvent et la conviction que l'hospitalité et la délivrance de soins ne soient pas conciliables est encore profondément enracinée.

Avec ses collègues du service technique, Luc Vanhaverbeke gère le budget des travaux d'embellissement des chambres des patients. Il examine avec l'œil du manager d'hôtel l'état des chambres et remarque des choses comme un robinet entartré ou un trou dans le fauteuil du visiteur. « Dans un hôpital, il s'agit de détails dont on ne tient pas forcément compte mais ils contribuent pourtant énormément à l'hospitalité vis-à-vis du patient et du visiteur », soutient Luc Vanhaverbeke.

Il est partisan de la chambre

vise l'hospitalité

individuelle, mais ce type de chambre n'est aujourd'hui toujours pas subsidié ; les chambres doubles sont dès lors devenues la norme. « Pour rendre la vie du patient plus agréable, il existe un projet qui prévoit des écrans individuels et multifonctionnels par lit, afin que les patients ne soient plus obligés de partager le programme avec leur compagnon de chambre. Le déploiement d'un réseau Wi-Fi pour les patients est un autre upgrade récent sur le plan de l'hospitalité.

Luc Vanhaverbeke : « Chaque année, je veux introduire au moins une nouveauté en matière de facility management. Pour chaque projet, il faut aussi trouver un partenaire pour prendre le projet en question en charge conjointement. Atteindre l'objectif est plus important que la manière d'y arriver. »

De nouveaux défis pour demain

Luc Vanhaverbeke s'attend à ce que le Facility Management poursuive sa professionnalisation et voit la formation de nombreux clusters au sein du secteur hospitalier. Sur ce dernier point, il espère surtout que cela se fera sur base volontaire.

Le Facility Management doit anticiper, prendre des options stratégiques en fonction de ce que le 'client' (patient) souhaitera demain. Les tendances doivent être surveillées de près surtout sur le plan de l'alimentation. Faire du Facility Management un facteur concurrentiel entre organismes de soins est considéré par Luc Vanhaverbeke comme non pertinent pour les hôpitaux universitaires, mais bien pour les hôpitaux généraux. La question est aussi de savoir si le client est prêt à payer pour divers extras.

Luc Vanhaverbeke s'attend aussi à ce que le secteur des soins traverse sept années maigres en raison de la crise économique, avec encore plus de pression sur les budgets. Ceci peut aussi constituer un défi pour ancrer davantage la durabilité dans le secteur des soins. Luc Vanhaverbeke : « Actuellement, le secteur marchand abuse encore trop de la durabilité pour soigner l'image, mais nous devons rapidement trouver un équilibre entre la réglementation imposée et une véritable durabilité. »

Le secteur des soins va devoir évaluer les évolutions technologiques dans d'autres secteurs et greffer ce qui est utile. « Faire plus avec moins » semble incontournable pour notre interlocuteur.

Soif d'apprendre

Luc Vanhaverbeke est très soucieux d'apprendre et a suivi, au cours de sa carrière dans le service facilitaire, de nombreuses formations post-graduat, notamment en logistique, operations management mais aussi en réflexion créative.

Partager le savoir avec d'autres est une évidence pour lui dans le facility management. « Cela n'a pas de sens de partir, pour chaque projet, d'une page blanche si d'autres ont déjà une expérience dans un projet comparable », témoigne-t-il. Le fonctionnement en réseau - toujours plus clair - des hôpitaux renforce les contacts mutuels et accroît l'échange de savoir. En tant que président du HFDV (Hoofden Facilitaire Diensten in Verzorgingsinstellingen), il considère le réseautage et la transmission du savoir entre collègues comme des priorités.

Eduard CODDÉ ■

Carrière

Luc Vanhaverbeke est responsable du service facilitaire de l'UZ Leuven, plus connue sous le nom de 'Gasthuisberg'. C'est le plus grand hôpital du Benelux et fait même partie des grands en Europe occidentale. Il opère depuis 34 ans déjà dans ce que l'on appelait auparavant le 'service hôtelier'.

Luc Vanhaverbeke a suivi une formation en gestion hôtelière avec une licence en sciences commerciales et financières. Débutant dans le monde hôtelier, il a vite constaté que presque tout était standardisé dans cette discipline. Dans le secteur hospitalier, il y avait tout à faire et c'est ce qui l'a particulièrement attiré.

Le service facilitaire gère le nettoyage, le linge et l'alimentation, le cœur du métier. Au total, cela concerne 730 collaborateurs. Les soft facilities touchent 1.995 lits, 533.042 jours d'hospitalisation et 635.513 consultations (2010). Outre les patients, le FM veille au bien-être de 8.800 membres du personnel ! Le profil du client est très varié : certains patients ne restent que 2 heures dans l'établissement, d'autres y restent des mois.

Le service est essentiel pour Luc Vanhaverbeke et son service facilitaire. Ceci peut recouvrir l'organisation d'une réception pour une visite ministérielle, une alimentation spéciale pour un enfant ou encore la fête d'anniversaire d'un patient hospitalisé à long terme.

L'excellence industrielle

Benoît Schmits est un habitué des pages de Profacility. Les projets FM qu'il a menés au sein du géant pharmaceutique GSK – Papyrus, Odyssey W23 ou FM OnLine, pour ne citer qu'eux – sont des modèles du genre. Tous ont bénéficié d'une approche *Lean Culture* d'excellence industrielle. Une philosophie de travail qui a fait de notre homme un candidat tout désigné au titre de Facility Manager de l'Année 2012.

Profacility : Commençons par un chiffre : entre 2005 et 2010, le personnel de GSK a doublé. Cela représentait un solide challenge pour le Facility Manager que vous êtes !

B. Schmits : En effet, il a fallu créer pas moins de 2.500 nouvelles places de bureaux, et tous les supports et services annexes. Alors, oui, on peut dire que ce fut un beau challenge, rythmé par des projets marquants, comme le projet Papyrus : une réorganisation transversale de la reprographie chez GSK. Nous y avons appliqué les principes de la Lean Culture : amélioration continue et changements induits en étroite collaboration avec le personnel. Papyrus a permis un gain annuel récurrent d'un million d'euros assorti d'une mise en place de fonctionnalités supplémentaires. Et une harmonisation favorisant la flexibilité du personnel qui retrouvait immédiatement ses marques. Un projet similaire a été mené sur la téléphonie. Soit un travail sur les coûts assorti d'une augmentation de la qualité des services et de la flexibilité.

Autre étape marquante : Odyssey W23, ou la création du nouveau quartier général pour la division vaccins de GlaxoSmithKline : 52.000 m2 dont 20.000 m2 de bureaux : 1.000 postes de travail, adaptables selon les besoins en paysagers ou en bureaux individuels.

En 2011, avec l'activation du projet Odyssey, nous avons déménagé pas moins de 3.500 collaborateurs. Nous avons eu l'idée d'ouvrir une ligne téléphonique dédiée, FM OnLine : un call center permettant un suivi performant et objectif des requêtes des utilisateurs. FM OnLine nous permet d'identifier les problèmes, leurs causes, d'établir la discussion et d'apporter un suivi et une solution efficace sur le terrain. Soit de la culture Lean à l'état pur.

Si l'outil FM OnLine fonctionne par nature de manière réactive, nous travaillons à en faire un outil proactif. Nous profitons du contact établi pour un rapide travail d'enquête – de 15 à 30 secondes – afin d'obtenir de l'information sur un sujet spécifique. Une autre manière d'obtenir des indicateurs en provenance directe du terrain.

Notre approche du Facility Management se veut donc proactive, mais aussi marquée par la flexibilité. Ainsi, sur le projet Odyssey, les restaurants peuvent se transformer en salles de réunion. C'est en ce sens qu'ils ont été équipés de connectique audio-visuelle. La salle de conférence pouvant accueillir 350 personnes est modulable en deux auditoires de plus petite capacité. Mais cette modularité doit s'envisager dès la réflexion sur les

Benoît Schmits, ou les acquis de l'industrie

Profacility : Benoît Schmits, vous êtes Director General Services Global Real Estate & General Services de GSK. Comment êtes-vous venu au monde facilitaire ?

Benoît Schmits : J'ai une formation d'ingénieur, complétée par une licence en administration des affaires. Ce qui m'a donné très tôt le goût de la recherche de rentabilité, de création de valeur ajoutée. J'ai commencé ma carrière au sein du service organisation industrielle de Continental – les pneumatiques – , j'ai ensuite dirigé un service sur les flux de production. En 1997, je rentrais chez SmithKline Beecham, où j'ai eu la responsabilité de gestion – hors vaccins – d'un site de recherche, puis assuré la réorganisation de la fonction des achats de service. Ce qui allait me mener à la mise en place de l'organisation facilitaire de GSK pour la Belgique. Un service qui compte aujourd'hui 250 collaborateurs, sous-traitants en majorité. Mon cursus industriel m'a converti à la Lean Culture propre au secteur automobile, et que j'ai implémentée au FM de GSK : des processus standardisés et simplifiés, dont la performance est mesurée grâce à des indicateurs (KPI), des changements impliquant l'adhésion du personnel, le recours à la communication visuelle (visual company), la présence du Management sur le terrain et la correction systématique et en profondeur des problèmes afin d'obtenir une amélioration continue.

appliquée au FM

investissements, on en revient sur la nécessaire proactivité qui nous permet d'orienter les choses dès la conception, afin de créer de la valeur ajoutée.

Profacility : Au cours de votre parcours FM, quel est le projet mené par vos services qui a amené la plus forte valeur ajoutée à GSK ?
B. Schmits : Sans hésiter, le projet Odyssey W23. Par son amplitude, évidemment, couvrant toutes les facettes du Facility Management. Et nous avons dû faire preuve d'une proactivité et d'une flexibilité de tous les instants : lors de la conception du projet, nous ne savions pas encore précisément à quels utilisateurs finaux les infrastructures seraient dédiées.

Profacility : Comment pensez-vous avoir contribué à la professionnalisation du métier ?
B. Schmits : Certainement en mettant en place la Lean Culture au sein du département FM. Cette culture de qualité totale, d'ajustements permanents aux exigences du client, sa mise en place adaptée au FM, ça me semble unique. Les outils de type tableaux de bord sont importants, évidemment, mais c'est surtout ce qui sous-tend leur utilisation : la méthode de pensée reposant sur la mesure, l'analyse, la correction et l'évaluation. La manière dont on mesure l'efficience, le professionnalisme dans la gestion de nos fournisseurs, avec un passage de contrats de moyen vers des contrats orientés résultats… tout cela a généré de biens meilleurs outputs, et une qualité à la hausse à coût total réduit.

Profacility : Quel est le prochain défi majeur du département FM de GSK ?
B. Schmits : Actuellement, l'équipe FM travaille d'arrache-pied à la mise en place du Smart Working : toutes les 2 à 3 semaines, une cinquantaine de personnes prennent leurs marques dans les nouveaux paysagers. À la fin de cette année, 1.500 personnes seront passées au Smart Working. Et la mi-2013, ils seront 700 supplémentaires. L'accompagnement humain est un challenge, au-delà de l'aspect logistique, budgétaire ou organisationnel. Chaque client-utilisateur est un moteur de changement pour l'entreprise. J'aime à dire que notre sponsor n°1, c'est le département des ressources humaines.

Profacility : Si d'aventure le public professionnel devait faire de vous le Facility Manager of the Year 2012, à vos yeux, à quoi le devriez-vous ?
B. Schmits : Honnêtement, je crois que l'approche Lean Culture d'excellence industrielle est une première au sein de la profession, complétée par l'approche proactive adoptée par les 250 collaborateurs du service FM de GSK.

Bruno HODITTE

Benoît Schmits prône la proactivité au service de l'excellence pour le département FM de GSK.

Créer de la valeur ajoutée

Frank Deckmyn s'est épanoui dans le facility management (FM) et se sent à l'aise dans le secteur des soins. Même si le facility management est exercé de manière très différente d'un hôpital à l'autre. Il aime être actif dans un secteur social pertinent. De plus, il vit dans ce secteur un lien direct avec le client : « Vous savez pour qui vous travaillez ».

Frank Deckmyn a fait la constatation que le facility management est devenu une discipline à part entière alors qu'il n'en était encore qu'à ses balbutiements lorsqu'il était étudiant. Il remarque en outre que le FM trouve doucement sa place à un échelon stratégique, là où il doit se trouver selon lui. Issu du niveau opérationnel et tactique, le FM ne pouvait pas, dans le passé, peser suffisamment sur la prise de décision. Heureusement, les sociétés sont de plus en plus convaincues de l'intérêt du FM et toujours plus de facility managers apparaissent au niveau de la direction. Au sein des conseils d'administration, leur présence est encore insuffisante, mais ceci va également changer avec le temps.

La recherche de collaboration sur le plan facilitaire entre les hôpitaux est, selon Frank Deckmyn, la clé vers plus d'efficacité

Amélioration du processus

Le management logistique relève, à l'AZ Jan Portaels, de la compétence du service facilitaire. En 2010, Frank Deckmyn était finaliste du Supply Chain Award Project of the Year avec le projet 'Optimization of the supply chain within AZ Jan Portaels'. Les processus logistiques ont été étudiés de façon approfondie en vue d'améliorer l'efficacité et de réduire les coûts. Le projet était conçu de façon assez large et étudiait les processus end-to-end, en d'autres termes en incluant toutes les étapes logistiques, du fournisseur jusqu'à l'armoire dans les départements hospitaliers. La médication constituait une exception. Celle-ci est totalement gérée par la pharmacie. Parallèlement à l'optimalisation des processus, un système de warehouse management a été installé. Grâce à l'introduction d'un WMS, tous les biens sont désormais totalement traçables à travers les processus logistiques. De plus, on tient automatiquement compte des numéros de lots et des dates de péremption, une donnée pour laquelle AZ Jan Portaels fait figure de pionnier.

Le système 'Kanban' a tout d'abord été introduit pour la division chirurgie. Les stocks y étaient centralisés et une réserve minimum et maximum a été fixée par article. Un système visuel de carte aide à commander à temps et à maintenir les niveaux de stocks. Le risque de biens périmés est réduit à un minimum tandis que le personnel soignant est déchargé d'un certain nombre de tâches, dont le réapprovisionnement des stocks. Enfin, il y a maintenant une concordance entre les biens de consommation et l'activité.

La logistique des soins qui s'occupe aussi du transport de patients et de l'accompagnement des repas, a été aménagée tel un pool et est pilotée par le facility management. Par le biais de cette nouvelle approche, la logistique apporte un support considérable à la délivrance de soins.

sur le processus primaire

C'est surtout dû à un dialogue très ouvert entre le facility management et les personnes qui délivrent les soins.
Les soins ont une charge logistique très forte et cela augmente encore en raison de la croissance rapide des traitements de jour qui amplifie le flux des personnes et des biens.

Nouveaux défis

Récemment, Frank Deckmyn a, avec un consultant, restructuré et positionné stratégiquement l'achat dans l'hôpital. C'est sur cette base qu'est né le projet 'Fenix' pour l'achat commun qu'il continue à développer avec ses collègues des hôpitaux régionaux de Tirlemont et H. Hart Leuven. Aujourd'hui déjà, d'autres établissements montrent de l'intérêt pour adhérer au système et une extension de la collaboration est à l'étude. Il y a énormément de domaines dans lesquels un effet synergique peut être réalisé.
La recherche de collaboration sur le plan facilitaire entre les hôpitaux est, selon Frank Deckmyn, la clé vers plus d'efficacité. Pourquoi les hôpitaux ne rassembleraient-ils pas leurs forces au profit de différents acteurs du secteur ?

En interne, tenir compte de la variabilité et de la diversité n'est pas une mince affaire tant pour le collaborateur que pour le client. C'est une recherche constante d'harmonie entre l'organisation et l'homme. Trouver les bonnes personnes et constituer une équipe compétente en font partie. Aujourd'hui, des gens avec des compétences spécifiques issus du monde de l'entreprise sont attirés (lean, 6), ce qui permet d'aborder les projets de façon encore plus professionnelle.

Pour Frank Deckmyn, le facility management doit avant tout anticiper, travailler de manière proactive et ne pas regarder en arrière. Les décisions concernant les nouvelles constructions d'établissements de soins par exemple suivent un très long trajet. Lorsque les plans sont finalement réalisés, beaucoup de choses ont changé dans le paysage des soins de santé, la société et chez le client. C'est pourquoi le défi est encore plus grand dans ce secteur puisqu'il faut être visionnaire et se projeter en moyenne 10 à 15 ans dans le futur.
Le projet le plus important est toujours le suivant pour Frank Deckmyn, parce que le précédent est alors déjà lancé et suit son cours.

Professionnaliser

L'importance d'une connaissance de base solide est indéniable, mais les jeunes qui quittent l'école restent des diamants bruts qui doivent encore être guidés à travers les méandres de la vie.
Vivre, c'est apprendre constamment. Frank Deckmyn donne la préférence à des formations courtes et ciblées. De plus, il est persuadé que bien regarder, écouter et s'intéresser à son environnement (de travail) est très instructif et révèle des opportunités.
Le facility management est un processus d'amélioration constante, d'immersion dans des situations et d'evidence based management. Le réseautage avec échange d'expériences est particulièrement utile à ce niveau.

Eduard CODDÉ ■

Carrière

Frank Deckmyn est Directeur Facilitaire à l'AZ Jan Portaels de Vilvorde. Il a suivi une formation en gestion hôtelière. Il a d'abord travaillé dans des chaînes d'hôtels internationales où, très jeune, beaucoup de compétences et de responsabilités lui ont été confiées. De plus, il y a bénéficié d'une vaste formation 'on the job'.
Au début des années '90, il intègre le secteur des soins de santé. AZ Jan Portaels est le quatrième hôpital dont il dirige le service facilitaire. Il aime ce secteur parce que le facility manager connaît son client et sait pour qui il travaille.
Le projet qui lui a donné le plus de satisfaction a été la construction du nouvel hôpital Inkendaal à Vlezenbeek. Construire entraîne un boost personnel particulier. Cela mobilise l'organisation tout entière et génère du 'changement'.
En tant que directeur facilitaire, il fait partie du comité de direction. Il gère quelque 170 collaborateurs. Le nettoyage, le catering, le service technique, l'équipe achat et projets, les services logistiques avec la logistique des biens et des soins ainsi que le magasin central dépendent du département facilitaire de l'AZ Jan Portaels.
L'échange d'expériences avec les collègues est pour lui une donnée importante pour s'améliorer. Il se réjouit de l'ouverture et de la solidarité au sein du secteur, pour faire mieux tous ensemble.

FM Project of the year : les lauréats 2011

La cuvée des Facility Awards de cette année se focalise sur des personnalités, tandis que les éditions précédentes faisaient la part belle aux projets. Il en sera désormais ainsi une année sur deux. Voici, pour rappel, un coup de projecteur sur les lauréats du FM Project of the Year 2011. L'ensemble des archives reste disponible sur www.facility-awards.be.

Best FM Project of the Year 2011 et Prix du Public "The New World of Work" de Getronics

Un déménagement est à la base de l'introduction du « nouveau travail » chez ICT Getronics. L'entreprise définit le New World of Work comme un concept multiple incluant le bien-être des collaborateurs, l'effet d'attraction de jeunes talents, l'optimalisation des coûts et l'utilisation du projet comme « showcase » pour ses clients. Le concept NWOW part de la culture d'entreprise et conçoit le « travail où et quand on le souhaite ». Il comporte trois volets : un volet de coordination qui vise à renforcer les liens avec les collaborateurs, un volet ICT pour la mobilité du travail et un volet RH. L'attractivité du lieu de travail concerne l'image de la société et la transmission de la « Corporate Culture ». L'introduction du NWOW est allée de pair avec une réflexion sur les processus. Il est apparu que le nouvel espace devait être aménagé en fonction des activités. Getronics s'est surtout distingué lors des Awards par l'approche la plus claire et la plus solide, par l'implication de la direction et de tous les collaborateurs, par l'importance de l'organisation facilitaire en tant que contribution à la réussite du projet.

2e prix Le projet de retour à l'insourcing des services de nettoyage de l'UZA (Anvers)

Pour la 3e édition d'affilée, un projet du secteur des soins de santé s'était ainsi classé dans les projets vainqueurs. À l'UZA, après trois décennies d'outsourcing des prestations de nettoyage pour les 80.000 m² de bâtiments occupés par cet hôpital, Sylvie Vercammen, directrice du service facilitaire, et son équipe, ont décidé de réintégrer l'exécution de ces prestations au sein de l'UZA. Cet insourcing a été majoritairement motivé par des raisons financières et l'impossibilité pour un hôpital de récupérer la TVA de 21 % liée aux prestations de nettoyage facturées par un fournisseur externe. Lorsque ces prestations de nettoyage étaient externalisées, leur coût annuel étaient de 4,6 million €/an incluant près de 800.000 € de TVA non récupérable. Cette décision majeure d'insourcing a abouti à l'embauche de 148 personnes. La motivation de cette nouvelle équipe a eu un impact positif considérable sur la qualité des services de nettoyage et sur leur appréciation par les 2.700 collaborateurs et les 530.000 patients qui fréquentent l'hôpital chaque année.

3e prix L'introduction d'un FMIS sur le site Solvay Research & Technology de Neder-over-Heembeek

Ce site de R&D et de business comporte 22 bâtiments abritant plus de 1.000 personnes. Le département Facility & Technical Services, dirigé par Michel Driesen, a décidé de se doter d'un FMIS afin de regrouper l'essentiel de la gestion des activités facilitaires en remplacement d'un système informatique de gestion technique qui tournait sur une infrastructure devenue obsolète. Ce fut aussi l'occasion de rassembler des bases de données dispersés dans divers services. L'essence même du projet consistait à supprimer cette dispersion des informations et des procédures, à améliorer l'information des clients internes sur le suivi de leurs demandes. Cet outil plus performant a permis également de faire plus avec moins de ressources, tout en soutenant une démarche d'amélioration continue et de perfectionnement dans le cadre de la certification ISO 9001. Il offre aussi une vision à la fois détaillée et synthétique de toutes les activités FM. Principaux résultats obtenus : une communication avec les clients beaucoup plus professionnelle et efficace et l'émergence d'un esprit d'équipe plus fort.

Marc Dick, Director Finance & Administration et Jean-Claude Vandenbosch, Executive Vice President et General Manager : « Le change management est crucial pour la réussite d'un tel projet ».

Pour Sylvie Vercammen, la motivation de la nouvelle équipe de UZA a eu un impact positif considérable sur la qualité des services de nettoyage.

Michel Driesen : « Le nouveau système procure une vision ouverte et partagée de l'ensemble de l'activité et permet à chacun de mieux comprendre les difficultés de l'autre, d'avoir le sentiment de s'approprier le problème du collègue ».

Facility Manager
of the year 2012

Votez pour élire le Facility Manager de l'année !

Le 'Facility Manager of the Year' met à l'honneur un homme, ou une femme, qui par sa réflexion, sa vision, son engagement et ses actions à fait mieux (re)-connaître le métier de Facility Manager et à contribué à sa professionnalisation.

Six personnalités ont été nominées par le jury – le Conseil d'Administration d'IFMA - pour l'élection du 'Facility Manager of the Year 2012'. Dans une deuxième phase, publique, le groupe des six nominés est ramené à une 'short list' de trois nominés via une double sélection, celle du public et celle du jury.
Le 22 mai 2012, ces trois finalistes seront mis à l'honneur lors de la cérémonie de remise des trophées des **Facility Awards 2012** qui se déroulera à Bruxelles sur le site de Tours & Taxis dans le cadre du salon de l'immobilier REALTY.

Votez en ligne sur www.facility-awards.be/le-public-vote

IFMA
International Facility Management Association

REALTY

Let's talk real estate

22, 23 & 24 May 2012
Tour & Taxis Brussels

Where facility management meets real estate

Registration: www.realty-brussels.com
Use this promocode and get **€30 discount:** 1200 180 022 055

Facility Awards: 22 May

organised by artexis

UPSI-BVS IFMA DE TIJD L'Echo

Port Sud, reconversion d'anciens Moulins en bureaux pour PME

Port Sud est un ambitieux projet de revalorisation urbaine avec la rénovation des Moulins d'Anderlecht, un ancien site industriel appelé à accueillir à la fois un espace pour PME et un centre visant à mettre en valeur le patrimoine des quartiers urbains du Canal à Bruxelles. Dans le cadre du programme FEDER 2007-2013, la Commune d'Anderlecht et ses partenaires ont lancé un appel d'offres remporté par le bureau d'architectes bruxellois Bogdan & Van Broek Architects.

Un site du patrimoine industriel

Le site, qui est aujourd'hui un centre de remplacement de pneus, date du siècle dernier.

Le bâtiment, en brique et béton, présente des qualités urbanistiques et architecturales surprenantes, qui seront préservées lors de la rénovation.

Comme l'a expliqué la ministre bruxelloise de l'Environnement, de l'Energie et de la Rénovation urbaine, Evelyne Huytebroek, lors de la présentation du projet : « Cette rénovation participe pleinement à l'amélioration de l'attractivité de la zone du canal de Bruxelles. C'est important de montrer qu'il est parfaitement possible de préserver, dans les zones centrales de la ville, des activités économiques pourvoyeuses d'emplois, organisées dans une logique d'intégration avec un tissu mixte et urbain. »

Un projet mixte

L'implantation future des espaces PME sur le site sera développée sur 3.000 m², afin d'accueillir **15 modules de 100 à 600 m²**. Ces lieux ouverts à des PME jouant la carte de l'intégration économique locale, jouiront d'une autonomie d'utilisation et d'une flexibilité d'adaptation. Les services facilitaires seront gérés de façon centrale.

Le **Centre d'Interprétation**, lieu public à vocation didactique, proposera, quant à lui, sur quelques 1.000 m² de surface, une découverte interactive des spécificités des quartiers bruxellois du canal. Au centre du bâtiment, un nouveau volume vertical (**le 'Silo'**) sera introduit, avec ascenseurs, escaliers, gaines de ventilation, sanitaires à chaque étage, chemins de câbles, cheminées, etc.

Au sommet de l'immeuble, le long du canal, s'érigera un volume transparent et panoramique (le **'Phare'**), une superstructure posée en toiture, qui brillera avec douceur en soirée dans le paysage urbain.

Une **cafétéria** permettra non seulement aux visiteurs de se restaurer mais également aux étudiants en hôtellerie du quartier d'y réaliser leur apprentissage. Elle pourra aussi être mise à disposition pour des mariages, réceptions, fêtes de quartier, etc.

Le projet comporte également la création d'un **chantier d'innovation fluviale** avec une démarche d'insertion professionnelle autour de la construction d'embarcations en bois et un chantier historique de construction d'une péniche.

Aux abords du projet, plusieurs interventions sont programmées, visant à l'amélioration de l'espace public en termes de mobilité, de signalétique urbaine, de mobilier et d'art dans la ville, ...

L'aménagement de Port Sud prévoit également la création d'un Centre d'Interprétation, lieu public à vocation didactique qui proposera une découverte interactive des spécificités des quartiers bruxellois du canal.

Port Sud est un projet de revalorisation urbaine impliquant la préservation d'un patrimoine industriel et la rénovation des Moulins d'Anderlecht pour partie en espaces de bureaux pour PME (modules de 100 à 600 m²)

Les articles publiés dans le guide 'Belgium Real Estate Showcase' 2012 sont consultables et téléchargeables gratuitement en format PDF sur **www.pro-realestate.be/library**. Ces articles sont publiés en anglais. Pour certains articles une version française et/ou néerlandaise est disponible dans cette bibliothèque en ligne.

Découvrez sur **www.pro-realestate.be/projects** les projets d'immeubles de bureaux ou projets d'urbanisme dans lesquels s'intégreront la construction et /ou rénovation majeure d'immeubles de bureaux.

Téléchargez la version digitale du 'Belgium Real Estate Showcase 2012' via www.pro-realestate.be/BRES2012.

Une vitrine du marché immobilier belge

Le guide '**Belgium Real Estate Showcase' 2012** vient de paraître. Chaque année, il présente une photographie instantanée de l'état des marchés immobiliers en Belgique. Il dessine les tendances au niveau des prix de location de l'immobilier à Bruxelles, Anvers, Malines, Gand et Liège. Le guide présente des projets majeurs d'urbanisme intégrant la construction ou rénovation d'immeubles de bureaux, de shopping centres; ainsi que le développement de zones d'activités économiques pour industries et activités logistiques. Cette édition met en lumière des bonnes pratiques au niveau de la gestion immobilière tant de l'immeuble, de l'aménagement flexible des espaces de travail que des services facilitaires qui y sont associés.

Dans sa section **'Network'**, le guide identifie et référence des consultants et fournisseurs qui peuvent aider les entreprises et organisations à définir leur stratégie immobilière (achat, leasing ou location), à choisir la bonne localisation pour leur implantation, et optimiser leur gestion tant financière et fiscale que gestion opérationnelle des bâtiments.

Le guide est édité annuellement en anglais à l'occasion du MIPIM, principal salon professionnel européen de l'immobilier se déroulant chaque année à Cannes et pour le salon REALTY ayant lieu à Bruxelles sur le site de Tours & Taxis. L'édition digitale du guide peut être téléchargée à l'adresse **www.pro-realestate.be/BRES2012**. Les articles publiés dans le guide sont complétés par de nombreux autres publiés dans les bibliothèques en ligne des sites www.pro-realestate.be et www.profacility.be

AU SOMMAIRE :

→ URBANISME & AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

- Projet Urbain Loi : en pleine mouvance … et projet Delta dans les 'starting blocks'
- Créer de l'espace pour les PME
- Développer des « écosystèmes industriels »
- La vision de Atenor pour des projets d'urbanisme majeurs
- Impact de la crise énergétique sur les futurs aménagements du territoire
- Cadixwijk poursuit la renaissance de Eilandje
- Neo, développement stratégique pour le positionnement de Bruxelles à l'international
- Seraing se crée un centre urbain
- Projets d'urbanisation

© Rendering KCAP

→ IMMOBILIER : MARCHES & PROJETS

- Marché immobilier à Bruxelles : prix ; offre de bureaux à louer, projets d'immeubles de bureaux
- Marché immobiliers régionaux : Anvers, Gand, Malines et Liège
- Bilan 2011 et tendances pour le marché de l'immobilier commercial
- Feu vert pour Uplace Machelen
- Projets de shopping centres
- Bilan 2011 et tendances pour le marché de l'immobilier logistique

© Jacobs-Evers & Architects

→ INVESTISSEMENT, PROPERTY MANAGEMENT & GESTION DES BATIMENTS

- Relocation : stay or move – une décision clé
- Energie Renouvelable : éolien, nos villes ont du potentiel
- Certification environnementales pour les bâtiments les villes s'impliquent
- New World of Work: 50.000 m² d'économisés grâce à une réorganisation majeur des espaces de travail.

Flexibilité fonctionnelle projetée dans le futur

EDF Luminus a suivi de près la libéralisation du marché belge de l'énergie avec pour résultat l'aménagement de différentes implantations tant en Flandre qu'en Wallonie. Une relation avec le bureau d'études et de conseils PROCOS existait déjà depuis l'ouverture de la première implantation à Hasselt. La question du suivi de la centralisation d'un certain nombre de services a dès lors été confiée à ce partenaire.

Les créations de forme cylindrique avec différentes hauteurs de Bene invitent aux réunions informelles et atténuent également le niveau sonore dans l'espace.

Helena Ferri, Facility Officer Bruxelles ; Bart Pijpops, Asset Manager Infrastructure and Facilities ; Mireille Cerfont et Aimé de Prost, Helpdesk Agents

Jos Duchamps, administrateur délégué de PROCOS : « La mission qui nous a été confiée était double. Tout d'abord, il y avait le souhait de centraliser les services. Dans cette perspective, le centre-ville bruxellois a été retenu comme nouvelle implantation privilégiée. On nous a demandé d'étudier la faisabilité du projet et de rationnaliser la short list des emplacements pris en considération. Après le choix définitif du lieu, il a fallu gérer l'ensemble du projet. »

Tandis que le premier volet de la mission était en cours, EDF a augmenté sa participation dans l'ex-SPE Luminus et l'entreprise énergétique française est devenue actionnaire majoritaire, ce qui a entraîné des adaptations indispensables dans le mesure où la volonté était de rassembler aussi les services belges d'EDF au même endroit.

Immeuble Le Marquis à Bruxelles

En août 2010, il a été décidé de procéder au déménagement vers le bâtiment Le Marquis à Bruxelles, un bâtiment qui date de 1986. Bart Pijpops, Maintenance & Facility Manager : « La situation de l'implantation à proximité de la Gare Centrale fut un argument important. La mobilité fluide pour les collaborateurs constituait un must absolu sur notre liste d'attentes. Elle présente en outre de nombreuses possibilités de stationnement souterrain. Autre atout : les grandes superficies au sol par niveau qui permettent de ne pas trop disperser les différentes divisions à travers les étages, ce qui ne favorise pas les contacts. »
Les bureaux de l'immeuble Le Marquis ont la forme d'un triangle. Au départ, on avait pensé à un étage et deux tiers, mais finalement deux étages entiers ont été loués (5e et 6e), ce qui représente une

superficie brute de 7.400 m² ou 6.000 m² nette. Cette décision était principalement la conséquence d'un besoin important de salles de réunion.

Tous les paramètres n'étaient pas connus au moment du lancement du projet space planning, ce qui a obligé l'équipe à procéder aux adaptations nécessaires pendant le processus. Une grande flexibilité était requise, surtout en termes de nombre de postes de travail à aménager. Alors qu'à l'origine 320 postes de travail étaient souhaités, il y en a aujourd'hui 400.

PROCOS considère que sa mission de space planning dépasse la seule utilisation de l'espace disponible ; l'aménagement de l'environnement de travail doit être axé sur la motivation du collaborateur et sur son soutien dans le cadre de ses activités.

Léger et aéré

Les supports des plateaux triangulaires du bâtiment Le Marquis ont une largeur d'environ 20 m et se caractérisent par un grand nombre de colonnes relativement proches les unes des autres. De plus, la hauteur de plafond est assez limitée.

On ne peut évidemment toucher à cette structure. C'est pourquoi PROCOS a choisi de l'intégrer au maximum dans le concept, en plaçant les postes de travail côté extérieur contre la façade tandis que l'axe central abrite divers modules pour les activités de support, dont les espaces de réunion.

Bart Pijpops : « Nous avons opté pour un aménagement open space qui supporte les processus de travail de façon optimale et vise une utilisation efficace de l'espace. Le nombre de bureaux fermés est limité. »

Bien que le principe de l'open space ait été suivi pour l'aménagement, une organisation en divisions est quand même respectée, de manière à ce que les postes de travail standardisés soient quotidiennement occupés essentiellement par les mêmes collaborateurs. Ils sont complétés par des postes de travail de concentration et des postes de travail 'touch down'. De plus en plus, les collaborateurs extérieurs viennent travailler au siège bruxellois un ou plusieurs jours par semaine. Ce qui a généré quasi spontanément l'utilisation flexible des postes de travail.

Entre les différentes zones comportant des postes de travail, on trouve des zones de concertation informelle. Elles ont été baptisées 'collaborative space'.

En plus des espaces de réunion, les modules centraux abritent des imprimantes, des coins café, etc. L'utilisation de grandes surfaces vitrées favorise la transparence.Chaque étage dispose aussi de son propre espace lunch. La division où les 'traders' sont actifs est très particulière. Elle est chargée de l'achat/vente d'énergie sur le marché mondial. L'activité y est incessante, 24h/24, 7j/7. La division est, il est vrai, intégrée dans l'aménagement général mais quand même délimitée en raison d'une utilisation, indépendante des autres divisions, de l'éclairage, du chauffage et du refroidissement.

Propice à l'accueil

La réception est aménagée au 5e étage. Les zones publiques se trouvent à proximité afin d'éviter la circulation inutile et perturbante aux alentours des postes de travail. C'est ainsi qu'on y trouve notamment les facilités pour l'organisation des formations ou pour l'accueil des visiteurs.

Étant donné que plusieurs langues sont pratiquées au sein d'EDF Luminus, il fallait réserver un espace dans le concept pour les services de traduction. La salle du conseil et la grande salle de réunion où se déroule notamment la concertation sociale, comprennent chacune trois cabines de traduction simultanée.

L'éclairage général du bâtiment a été conservé et a été complété par des éclairages d'accentuation. Bart Pijpops : « Nous avons indiqué que notre préférence allait à un éclairage LED moderne et économique. Pour la cafétéria, il pouvait même être ludique et joyeux. »

Initié

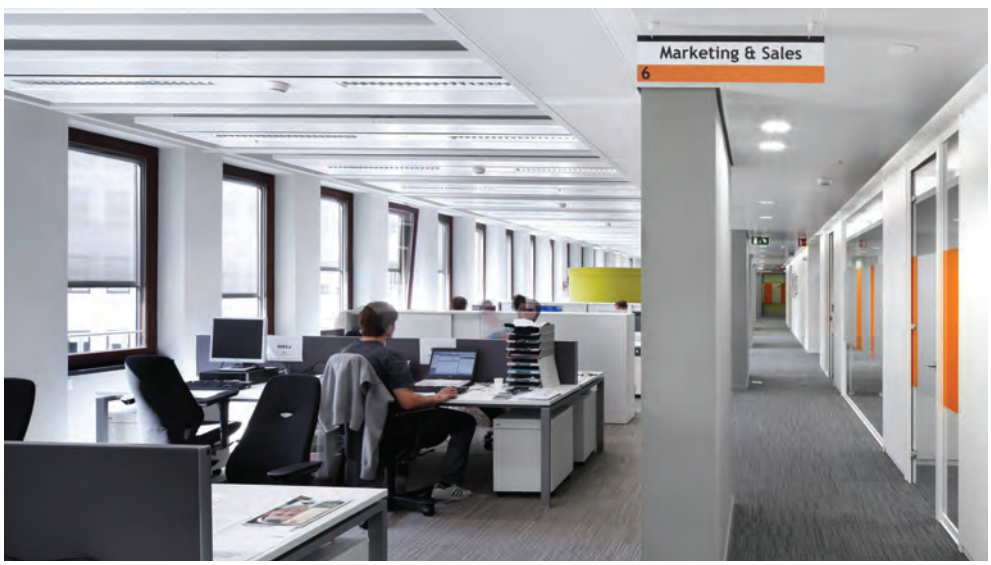
Pendant la préparation du processus d'aménagement, les couleurs n'étaient pas encore déterminées. La forme de l'immeuble et l'orientation des ailes du bâtiment à chaque étage compliquent la clarté de la circulation pour les utilisateurs. C'est pourquoi une couleur a été retenue par division garantissant avec subtilité une signalisation active. Les salles de réunion portent toutes le nom d'un compatriote célèbre comme Jacky Ickx, Eddy Merckx, Ernest Solvay ou Adolphe Sax.

Lieve Moors, architecte d'intérieur chez PROCOS : « Le client ne voulait pas se profiler comme une institution bancaire, mais a opté pour une approche soignée, confortable mais aussi soucieuse des coûts et durable. L'organisation était dans une trajectoire de changement et va continuer à évoluer ne serait-ce qu'en raison des perspectives futures dans le secteur. Le concept du lay-out devait par conséquent être aussi générique que possible de sorte à garantir une flexibilité quasi inconditionnelle. Toutes les parties sont convaincues que cet aménagement sera effectif pendant de nombreuses années. »

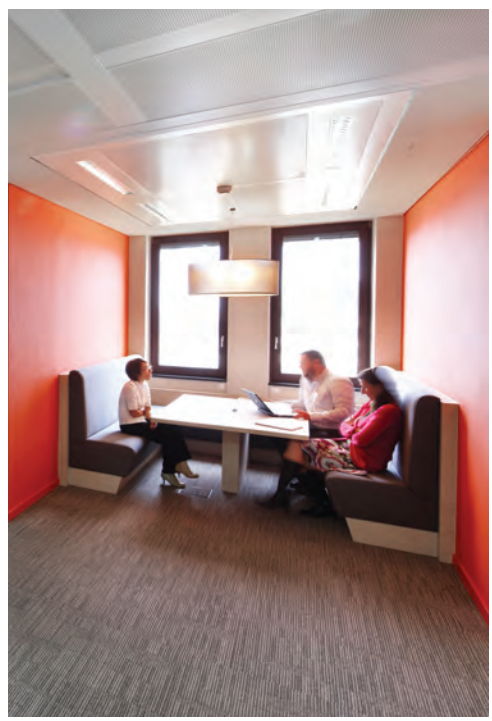
La bonne et constructive collaboration au sein de l'équipe multidisciplinaire d'EDF Luminus et PROCOS Group a été un des facteurs de réussite. La véritable collaboration, la communication ouverte et l'enthousiasme des membres de l'équipe ont permis le succès du projet.

Eduard CODDÉ ■

EDF Luminus a installé ses nouveaux bureaux dans l'immeuble Le Marquis à Bruxelles, idéalement situé à proximté de la Gare Centrale



La structure du bâtiment s'intègre au maximum dans le concept, en plaçant les postes de travail côté extérieur contre les fenêtres



Mettre en place un environnement de travail chaleureux était l'un des objectifs fixés par le donneur d'ordre

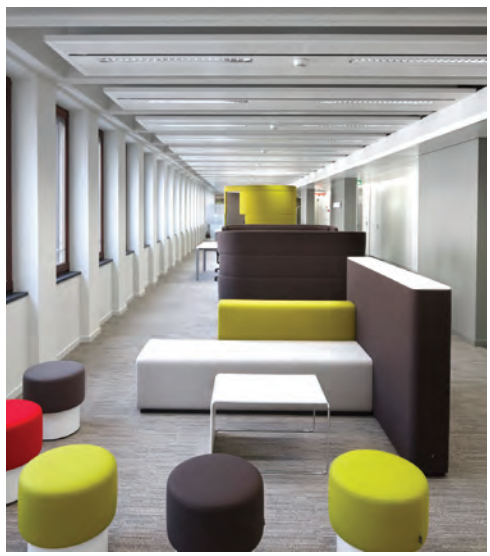
photos: Toon Grobet

Chaque étage dispose de ses propres cafétéria et espace lunch. Pour l'aménagement, le client a donné la préférence à une armature d'éclairage LED ludique et économique.

À proximité de l'accueil, nous trouvons différents sièges de Bene : le PARCS Pop-up Stool coloré à l'avant-plan et derrière, le PARCS Wing Sofa, deux concepts de PearsonLloyd.

Les salles de réunion sont essentiellement créées en verre afin d'amener un maximum de lumière dans les larges ailes du bâtiment.

Les postes de travail sont rassemblés par division. Les divisions sont reconnaissables à leur couleur spécifique.



photos: Toon Grobet

Aménagement Workplace 'EDF Luminus' dans l'immeuble Le Marquis

Lieu :
immeuble Le Marquis, 5e et 6e étages, 1 rue du Marquis
1000 Bruxelles
Superficie brute :
7.400 m²
Superficie nette :
6.000 m²
Nombre de postes de travail :
400

Fournisseurs

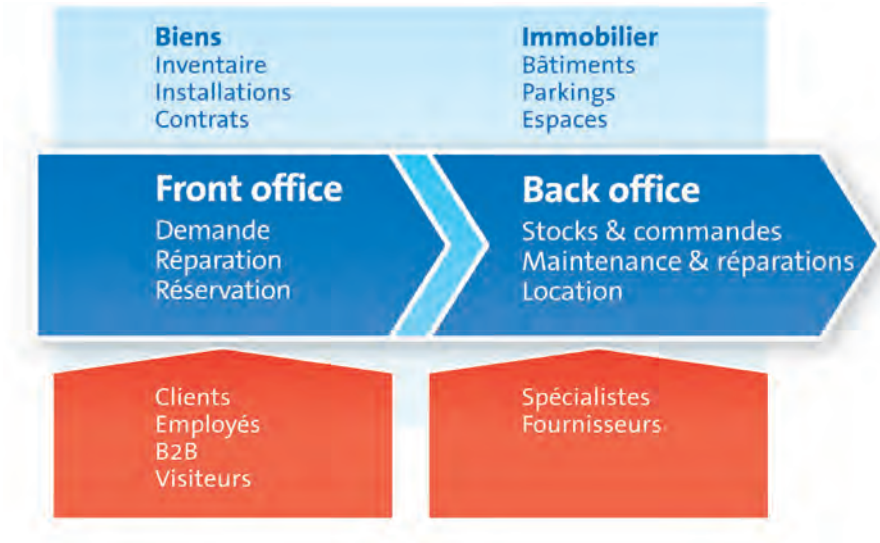
Space Planning & Interior Design :
Procos Group
ⓘ www.profacility.be/procos
Project Management :
Procos Group
Peintures :
société de peinture Woutim, Peer
Cloisons :
Amovible, Bruxelles
Tapis :
InterfaceFLOR, Wemmel
Revêtements de sols :
Woutim, Peer
Mobilier sur mesure :
Convents à Beringen
et Schreurs à Opglabbeek
Mobilier mobile entre les postes de travail :
BENE, Bruxelles
HVAC :
Devis Group, Geel
Contrôle d'accès :
Siemens
Equipement AV :
Videocenter, Zonhoven

IFMA International Facility Management Association Belgian Chapter

TOPdesk soutient IFMA dans la professionnalisation du métier de Facility Manager via la formation continue, les groupes de travail et le partage des connaissances.

Regard neuf sur le FMIS

TOPdesk est une entreprise indépendante et privée spécialisée dans le software et le consulting dans le domaine du facility management. Elle se concentre sur la facilité d'utilisation, l'accessibilité et la compatibilité avec divers systèmes utilisés par d'autres services.



Le logiciel FMIS TOPdesk prend en charge aussi bien le front- que le back-office et cela dans la mesure des besoins de l'organisation.

TOPdesk a été créée en 1992 aux Pays-Bas dans le secteur IT. TOPdesk Belgium ouvre ses portes en 2008. Au niveau international, la société emploie 450 personnes dont l'âge moyen est de 27 ans. Un grand nombre d'étudiants s'y présentent pour leur travail de fin d'étude et y entament ensuite leur carrière. « Se concentrer sur ce à quoi on est bon », telle est la philosophie de la société. Aujourd'hui, plus de 4.000 entreprises dans plus de 35 pays ont déjà fait appel à l'intervention de TOPdesk pour leur FMIS. Au cours des années passées, la société a connu une croissance annuelle de plus de 20 %. Les collaborateurs bénéficient ici d'une liberté et d'une indépendance maximales pour prendre des initiatives propres et croître au sein de l'entreprise.

Facilité d'utilisation

TOPdesk s'appuie sur un logiciel standard. Non seulement c'est plus avantageux et facile à utiliser pour les clients, mais cela favorise aussi la compatibilité avec d'autres programmes. Il peut être implémenté plus rapidement pour un coût forcément moindre. Ceci permet aussi de rassembler tous les processus service dans une seule et même application. « Nous ne proposons donc pas un travail sur mesure, mais bien la possibilité étendue d'installer individuellement de nombreux paramètres dans le logiciel », précise Nancy Van Elsacker, Branch Manager de TOPdesk Belgium. « Le fait que différentes divisions puissent collaborer au sein de TOPdesk constitue un atout particulier. TOPdesk est la seule application qui intègre parfaitement des divisions telles que Facility, IT, RH... L'application du FMIS peut aussi être aisément adaptée aux besoins réels et intègre le CAD-CAM. »

TOPdesk offre au client un service complet sous un seul et même toit, du développement produit au support en passant par la vente et l'implémentation.

Polyvalence

TOPdesk est surtout axée sur le service. Elle part de ce qui existe, enregistre les différents contrats, assiste la gestion de l'hébergement, gère le helpdesk, organise l'entretien (y compris préventif), mais se prête aussi à la gestion de clés, la réservation de salles de réunion, l'inscription des visiteurs jusque et y compris la gestion de parc. Il existe même un module d'enquête pour la mesure de la satisfaction client interne.

Le « SelfServiceDesk » est un élément extrêmement important du logiciel TOPdesk FMIS pour la perception du service FM. Il permet aux clients internes et externes de vérifier en ligne le statut d'une mention ou d'un problème et apporte une réponse à de nombreuses questions.

Il est important de signaler que le TOPdesk FMIS peut être appliqué dans tous les secteurs.
TOPdesk propose trois versions en fonction de la taille du client. C'est ainsi qu'il existe déjà une version « lite » pour les PME jusqu'à une cinquantaine de collaborateurs. Elle est complétée par TOPdesk Professional et TOPdesk Enterprise. Les packs évoluent avec la croissance du client ou de ses besoins en information, reporting et soutien de gestion.
L'organisation du helpdesk pour les habitants d'une commune entière constitue une application très remarquable. Ils peuvent, par le biais du programme, toujours se manifester pour signaler un problème avec les égouts, le non fonctionnement de l'éclairage public, etc.

Le logiciel TOPdesk est toujours totalement basé sur le web, un atout supplémentaire sur le plan de la facilité d'utilisation. Il est disponible en 9 langues dont le néerlandais, le français, l'anglais, l'allemand, l'espagnol et l'italien. De plus, TOPdesk est prospectif et donc prêt à travailler dans le Cloud.

Nancy Van Elsacker
Branch Manager
TOPdesk Belgium

TOPdesk Facility Management Simplified

TOPdesk Belgium sprl
Heilig Hartstraat 14
2600 Anvers (Berchem)
Tel. +32 (0)3 292 32 90
Fax +32 (0)3 292 32 91
info@topdesk.be
www.TOPdesk.be

Réussir une audio/ vidéoconférence

À nouveaux moyens de communication, nouvelles conventions de fonctionnement et de courtoisie. Toutefois, de nombreuses bonnes habitudes anciennes restent d'application : ponctualité, objectifs, débriefing, mode d'emploi …

doc. Cisco Telepresence System 3010

Les installations de téléprésence immersive reproduisent les conditions de la réunion réelle, mais leur coût ne les met pas à la portée de tous les budgets. Un tel investissement ne se justifie pas non plus pour un usage bref et quotidien

Lorsqu'il s'agit d'animer une équipe de vente, ou de donner un cours ou une conférence, la téléconférence, qu'elle soit téléphonique ou visuelle, doit être pensée comme un « show ». On est dans la situation d'une prise de parole publique « one-to-many ».

S'il s'agit d'une téléréunion en petit comité, les bonnes vieilles règles d'or des réunions efficaces s'appliquent : maîtriser le timing, définir un objectif, désigner un animateur, élaborer un rapport de réunion, etc. Et il s'en ajoute d'autres, propres à la technologie utilisée :

- Nombre de participants : pas plus de 6, au risque que la réunion reste stérile
- Choix des participants :
  - pas de trop grands écarts hiérarchiques entre participants, au risque que certains restent muets
  - ne pas rassembler de parfaits inconnus ; les téléréunions sont efficaces surtout avec des gens qui se sont rencontrés plusieurs fois en « live »
  - admettre une courbe d'apprentissage : les premières fois sont intimidantes. Les nouveaux utilisateurs sont également distraits ou intrigués par la technologie. Donnez-leur le temps de s'y faire. Au besoin, avant le démarrage de la première téléréunion, organisez une démo à usage des débutants, avec brève présentation du matériel, de la technique et des conventions adoptées (voir ci-dessous)
- Démarrer à l'heure juste
- Échanger librement quelques instants avec les participants, sur un sujet autre que celui de la réunion, afin de créer une connivence et de faire un rapide repérage des voix.
- Rappeler la méthode : chacun dit son nom avant de prendre la parole (important dans les audioconférences sans image) et veille à écouter les autres
- Annoncer le temps de parole auquel chacun a droit.
- Se limiter à des sujets simples. Sinon les interventions seront soit trop longues, soit trop sommaires et sans nuances. Donc n'abordez pas de grands enjeux stratégiques.
- Désigner un animateur : sa mission principale est de donner et reprendre la parole.
- Relancer l'attention, c'est encore bien plus nécessaire que dans une vraie réunion. Rappelez-vous que 38 % d'un message est transmis par la voix (ton, articulation, débit, volume), 7 % par les mots et 55 % par la vue. Or s'il s'agit d'une audioconférence…

doc. Steelcase – Mediascape

doc. Steelcase – Mediascape

- Éviter les gaffes !
  - Sans l'apport du regard, ou avec le « filtre » d'un écran, une partie de vos intentions peuvent se perdre.
  - Les traits d'humour peuvent mal passer.
  - De même, ne faire aucune remarque personnelle « devant » tout le monde.
  - Vérifiez que le micro et la connexion soient bien coupés quand la conférence est terminée. Si vous oubliez de le faire, des situations gênantes peuvent se présenter. Jean-Luc Dehaene, Georges W. Bush s'y sont laissés prendre…
- Éviter les bruits parasites : utilisez le bouton « mute » quand vous voulez souffler quelque chose aux autres à propos de la personne qui est à l'autre bout du fil ou quand vous voulez passer des papiers ou des tasses de café.
- Pour les vidéoconférences :
  - soignez votre apparence ; les teintes unies sont celles qui passent le mieux à l'écran
  - arrière-plan : faites en sorte que le décor derrière les participants soit aussi simple que possible sinon l'attention sera détournée de la personne qui parle.
- Comportement : parler normalement. Grâce à la technologie moderne, toutes les intonations de votre voix sont rendues et vous n'avez pas besoin de parler fort.
- Envoyer un bref rapport de réunion rapidement.

Patrick BARTHOLOMÉ ■

De gauche à droite :
La « première fois » est toujours intimidante, dans tous les domaines… En téléréunion, la technologie peut distraire et intriguer les profanes. Pour l'éviter, rien de tel que de passer un peu de temps à s'initier simplement à utiliser le matériel, en dehors de toute vraie réunion

Les téléréunions sont plus efficaces quand elles rassemblent des personnes qui se connaissent bien pour s'être auparavant rencontrées dans la réalité

doc. Polycom VVX1500 Business Media Phone

Selon certaines études, 55 % de la signification d'un message passe par la vue. Ce type de téléphone devrait donc sensiblement améliorer la compréhension interpersonnelle

ZUMTOBEL

Effet.

LIGHT FIELDS

Noble, sobre, de haute qualité: avec ses nouvelles versions à LED également, la gamme de luminaires LIGHT FIELDS reste avec son design le grand classique de l'architecture rectiligne de bureau.

Zumtobel. La lumière.

zumtobel.com/LIGHTFIELDS

light+building
Frankfurt, 15. - 20.4.2012
Hall 2.0, Stand B30, B31

Design de Sottsass Associati

OKTAV : plus de confort dans les bureaux paysagers

Avec les concepts de 'mobile working' et de bureaux partagés, les bureaux paysagers - appelés plus communément 'open spaces' - sont devenus de plus en plus fréquents, non seulement pour permettre un gain d'espace et de surfaces (m^2), mais également pour stimuler des échanges créatifs et faciliter la collaboration entre collègues. Ces grands espaces ouverts sont souvent plus dépouillés et cela favorise la résonance. Les personnes qui y travaillent se disent régulièrement dérangées par les bruits environnants dont les conversations d'autres personnes. Ces bruits nuisent à la concentration. Pour améliorer le confort dans ces espaces de travail Kinnarps, le fabricant suédois de mobilier de bureau, a conçu Oktav, une nouvelle gamme de panneaux acoustiques qui absorbent et atténuent ces bruits environnants. Oktav n'est pas seulement esthétique et décoratif mais aussi écologique car ces panneaux sont fabriqués à partir de chutes de tissus utilisés pour la fabrication des mobiliers Kinnarps. L'intégration de ces panneaux dans l'aménagement intérieur des 'open spaces' est aisée car ils sont légers et se fixent facilement au mur. Le produit Oktav est certifié ISO 11654 et appartient à la classe A pour ce qui est de l'absorption acoustique.

ⓘ www.kinnarps.be

Les panneaux acoustiques Oktav existe dans une large gamme. Les motifs et couleurs peuvent être combinés de différentes manières pour créer un aménagement dynamique des espaces de travail

Christian Halleröd, le créateur d'Oktav pour Kinnarps : « Lorsque j'ai conçu Oktav, je voulais créer un produit attrayant et écologique à la fois, apportant une belle esthétique dans un bureau »

PAN-ALL THE FLUSH PARTITION FACTORY

Systeemwanden
Cloisons amovibles
Office partitions

PAN-ALL nv
Diebeke 13
9500 Geraardsbergen
Belgium

t +32 54 41 24 71
f +32 54 41 85 06
e info@pan-all.be

www.pan-all.be

Abonnez-vous

Profacility analyse les informations clés, outils et bonnes pratiques pour aider les entreprises et administrations publiques à :

- ▶ choisir leur lieu d'implantation et immeubles
- ▶ aménager les bâtiments, environnements de travail et espaces d'accueil
- ▶ optimiser les services supports à l'entreprise et aux personnes
- ▶ adapter leur gestion face aux défis environnementaux
- ▶ organiser la mobilité des travailleurs

abonnez-vous !

Oui, je m'abonne pour 1 an à Profacility au prix de 68,00 EUR (tvac)

L'abonnement inclus
- Profacility **Magazine** - 3 parutions
- Profacility **Guide** - édition 2013 - parution déc. 2012
- Profacility **e-Newsletter** - 10 parutions

je souhaite recevoir les médias Profacility en ❑ Français ❑ Néerlandais

Veuillez effectuer le paiement de votre abonnement par virement bancaire au compte KBC 734-0259978-27 au nom de Business Interactive Media sprl. Indiquez comme communication pour le paiement : abo + votre nom. Votre abonnement prendra cours dès réception de votre paiement.

Vos coordonnées

Nom

Prénom

Fonction

Société

Rue

CP + Localité

Email

Tél. Fax

Si vous souhaitez une facture, indiquez votre N° de TVA BE

Merci de nous renvoyer le formulaire complété par fax au + 32(0)2 626 37 17, par e-mail à abo@profacility.be, ou par courrier à Business Interactive Media Sprl, Avenue Louise, 475 - 1050 Bruxelles
Offre réservée à la Belgique. Pour d'autre pays, utilisez le formulaire d'abonnement en ligne sur **www.profacility.be/abo**

bimedia
business interactive media

L'État chasseur

Le gouvernement Di Rupo I a clôturé 2011 en annonçant une série d'informations inquiétantes relatives à l'utilisation des voitures de société. L'avantage de toute nature imputé à l'employé qui bénéficie d'une voiture de société augmenterait considérablement et l'employeur qui met la voiture à disposition devra lui aussi passer à la caisse.

À l'entame de 2012, rien de tout ceci n'était concrétisé et 2 mois plus tard, il n'y a toujours pas de certitude absolue sur les mesures, si ce n'est le fait que tout le monde est convaincu que l'État est parti à la chasse et que c'est à nouveau la voiture qui est dans le viseur. Pour rendre les choses encore un peu plus complexes, notons aussi le déplacement de la **TMC (Taxe de Mise en Circulation)** qui n'est plus une matière fédérale mais bien régionale. Ce qui ne l'empêche pas d'être totalement illégale selon l'Europe… mais nos politiques n'en ont cure.

Pour Bruxelles et la Wallonie, les tarifs TMC précédents et appliqués depuis longtemps déjà sont conservés. Ceci vaut également pour les sociétés de leasing et ceci quel que soit l'endroit où elles sont établies.

La Flandre suit son propre chemin, mais a pris un départ hésitant. L'objectif était d'introduire un nouveau calcul à partir du 1er janvier 2012, mais cela a finalement été reporté au 1er mars. Le système TMC flamand est valable pour toutes les personnes et entreprises, mais pas pour les sociétés de leasing. Dans la pratique, cela signifie qu'une entreprise de Hasselt, qui achète elle-même les voitures, paie selon le système TMC flamand, mais si cette même entreprise lease les voitures, elle sera soumise à l'ancien tarif TMC via le coût du leasing mensuel.

Le gouvernement flamand veut ainsi stimuler la mise en circulation de véhicules moins polluants par le biais du nouveau tarif TMC. C'est pourquoi le nouveau système s'écarte de la cylindrée et de la puissance du moteur mais intègre des facteurs tels que les émissions de CO_2, le type de carburant, la norme Euro, l'âge du véhicule et la présence d'un filtre à particules. Le type de carburant ne se limite pas à l'essence ou au diesel, mais porte aussi sur le LPG, l'électricité, le gaz naturel (CNG), le bioéthanol et l'hydrogène. La formule de calcul donne le vertige[1]! La réduction actuelle de la puissance dans les marques premium (par ex. 140 > 136 ch) n'a dès lors plus de sens… à moins qu'elle soit immatriculée à Bruxelles, en Wallonie ou via une société de leasing.

Les véhicules d'occasion bénéficient d'un règlement transitoire d'une durée de 2 ans. En 2012, la nouvelle formule de calcul s'octroiera une part de 33 % dans la TMC due ; en 2013, cette part sera de 67 %. A partir de 2014, les véhicules d'occasion seront eux aussi totalement soumis au calcul TMC flamand.

Ce qui ne change pas

Ce qui ne change pas cette année, c'est la taxe de circulation ou routière qui est calculée annuellement ou qui est intégrée dans le montant du leasing mensuel pour celui qui a conclu un contrat de leasing opérationnel ou full leasing. Cette taxe continue à dépendre des chevaux fiscaux du véhicule et par conséquent de la cylindrée du moteur.

La déductibilité fiscale pour les sociétés ne change pas non plus et continue à dépendre des émissions de CO_2 officielles comme indiquées sur le certificat d'immatriculation du véhicule. Pour les voitures purement électriques (donc pas les hybrides ni les autres technologies) qui émettent 0 g CO_2/km, une déductibilité de 120 % est même appliquée. Pour les voitures qui émettent 115 g CO_2/km au maximum, la distinction n'est plus opérée entre les moteurs à essence ou au diesel. (voir encadré ci-dessous)

Étranglement

Le changement le plus critiqué pour 2012, c'est l'impact fiscal sur l'utilisateur d'une voiture de société via **l'Avantage de Toute Nature (ATN).**

Dans le passé, on tenait compte des émissions de CO_2, du type de carburant (essence ou diesel) et de la distance entre le domicile et le lieu de travail. Le nouveau régime tient toujours compte du type de

[1] Pour le Calcul de la Taxe de Mise en Circulation voir www.auto-i.be

Émission de CO_2 diesel	Émission de CO_2 essence	Déductibilité en %
Entre 1 et 60 g	Idem	100 %
Entre 61 et 105 g	Idem	90 %
Entre 106 et 115 g	Idem	80 %
Entre 116 et 145 g	Entre 126 et 155 g	75 %
Entre 146 et 170 g	Entre 156 et 180 g	70%
Entre 171 et 195 g	Entre 191 et 205 g	60 %
> 195 g	> 205 g	50 %

carburant et des émissions de CO_2, mais y ajoute la valeur catalogue de la voiture. De plus, il s'agit de la valeur catalogue totale, comprenant la TVA, les options et excluant les remises.

Cette approche est totalement injustifiée et pire que du vol ! D'abord, presque toutes les entreprises sont assujetties à la TVA et par conséquent l'intégration de la TVA dans le calcul de l'ATN est injuste. Tout acheteur/gestionnaire de flotte considère que sa tâche consiste à chercher et arracher les meilleures conditions possibles. Par conséquent, la remise obtenue est son mérite et il est tout simplement criminel de la balayer dans le calcul de l'ATN.

L'Avantage de Toute Nature compté à l'utilisateur via sa déclaration d'impôts atteint désormais 1.200 euros/an au minimum.

Même pour les véhicules d'occasion, on retourne à la valeur catalogue originale du véhicule à l'état neuf, là aussi avec TVA et options, à l'exclusion des remises obtenues. Par an, une réduction de la valeur catalogue est toutefois prise en compte, mais celle-ci n'est que de 6 % par an, avec un maximum de 30 % après 5 ans ! Un scandale à nouveau car chacun sait qu'aucune voiture n'affiche encore une valeur de marché de 70 % après 5 ans. Une formule de calcul souvent appliquée par les compagnies d'assurance pour déterminer la diminution de la valeur de la voiture aboutit à un peu moins de 50 % de la valeur neuve.

Paiement ATN

La formule suivante est appliquée pour le calcul concernant l'employé : **ATN voiture de société = valeur catalogue x pourcentage émissions CO_2 x 6/7 x pourcentage âge du véhicule**

Pour connaître le pourcentage des émissions de CO_2 : voir tableau ci-dessous

Le pourcentage des émissions de CO_2 est au minimum de 4 % et au maximum de 18 %. De plus, le coefficient CO_2 de base – actuellement 5,5 % – sera adapté annuellement via un Arrêté Royal en fonction des émissions de CO_2 moyennes des nouvelles voitures.

L'application d'une réduction exprimée en pourcentage en fonction de l'âge du véhicule pour le calcul du précompte professionnel entrera seulement en vigueur le 1er mai 2012.

L'ATN qui est le résultat de l'application de la formule Ci-avant, est ajouté aux revenus imposables de l'employé ou de l'indépendant qui a sa propre société et qui possède ou lease le véhicule.

Certains employeurs acceptent que le travailleur contribue lui-même pour des options supplémentaires. L'employé peut payer directement la facture relative à ces options à la société de leasing ou par une retenue de l'employeur sur son salaire. Dans ce cas, cette contribution nette s'appuie sur le prix catalogue (y compris toutes les options).

Il est également possible que l'employé contribue non pas pour des options mais pour l'utilisation privée de la voiture de société. La contribution nette unique ou périodique peut être déduite de l'ATN imposable pour l'année au cours de laquelle la(les) contribution(s) a(ont) été payée(s).

L'employeur prend en charge 17 % de l'ATN imposable aux employés en plus de la base imposable de l'employeur et ce montant est par conséquent soumis à l'impôt des sociétés.

Les nuages menaçants de l'ATN ont également un effet désagréable à plus long terme. C'est ainsi que 3 ans après l'entrée en vigueur de cette réglementation (nous serons en 2015), les contributions sociales à payer seront adaptées et calculées sur le salaire augmenté de l'ATN du travailleur ou du 'bénéficiaire' de la voiture de société.

Nous pouvons affirmer avec certitude que les voitures de société seront choisies en fonction de la pression fiscale qui pèse sur elles et que la charge administrative pour les employeurs, les sociétés de leasing et les secrétariats sociaux va encore augmenter, entraînant des surcoûts. D'un point de vue économique, ce pays montre des tendances dangereuses au suicide !

Eduard CODDÉ ■

Suicide économique

Le but de toute l'opération ATN est de permettre aux pouvoir publics d'engranger 200 millions d'euros supplémentaires par an. Ce sont surtout les dirigeants d'entreprise, les cadres supérieurs et ceux qui roulent avec des voitures haut de gamme, des sportives ou des SUV qui seront le plus durement touchés. La nouvelle pression fiscale est également un attentat sur le gestionnaire de parc responsable, car aucun fleet manager ou FM ne peut y réagir de manière adéquate. Les voitures dotées d'un équipement de sécurité ou fonctionnel supplémentaire (par ex. des rétroviseurs anti-angle mort, un kit mains libres, la navigation…) seront particulièrement imposées en raison de la valeur catalogue qui, dans ce cas, grimpe. Celui qui a vraiment besoin d'une voiture à des fins professionnelles est donc injustement pénalisé. L'influence de ce suicide fiscal aura un effet négatif sur la motivation des employés, alors que le gouvernement en appelle justement à des efforts supplémentaires. Les 200 millions d'euros sur lesquels le gouvernement lorgne, celui-ci ne les verra jamais. Celui qui conserve sa marque premium, peut choisir un modèle de catégorie inférieure, renoncer à des options ou passer à une marque non premium. Dans tous les cas, le gouvernement perdra la TVA et beaucoup d'argent, tandis que la négativité et la contre-productivité grandiront dans la population.

Pourcentage émission de CO_2	
Moteurs diesel	
< 80 g/km	minimum de 4 % avec un minimum absolu de 1 200 €/an (indexés pour l'année de revenus 2012)
80 g/km - 95 g/km	5,5 % - 0,1 % par 1 g/km de CO_2 en moins par rapport aux 95 g/km
95 g/km - 220 g/km	5,5 % + 0,1 % par 1 g/km de CO_2 en plus par rapport aux 95 g/km
> 220 g/km	maximum de 18 %
Moteurs essence	
< 100 g/km	minimum de 4 % avec un minimum absolu de 1 200 €/an (indexés pour l'année de revenus 2012)
100 g/km - 115 g/km	5,5 % - 0,1 % par 1 g/km de CO_2 en moins par rapport aux 115 g/km
115 g/km - 240 g/km	5,5 % + 0,1 % par 1 g/km de CO_2 en plus par rapport aux 115 g/km
> 240 g/km	maximum de 18 %

Source DELOITTE

European Facility Management Conference & 11th EuroFM Research Symposium

EFMC 2012

24 and 25 May 2012, Copenhagen, Denmark

www.efmc-conference.com

Register now!

Global Responsibility – Local Acting

Early Bird rate until 16 March 2012

Keynotes

Jeff Gravenhorst, Group CEO, ISS

Prof. Michael L. Joroff, Senior Lecturer, MIT Dept. of Urban Studies and Planning

Partner

EuroFM

IFMA

LOCAL HOST:

DFM

PARTNER:

CFM

LOCAL PARTNER:

BYGHERRE FORENINGEN

DI Service

dilf

Viden i netværk

DANISH PROPERTY FEDERATION

konstruktør foreninger

Platinum Sponsor

ISS

Circle us now:
www.efmc-conference.com/+

Follow us on Twitter:
http://twitter.com/EFMC_conference

Do you have any questions?
Please contact: **Vanessa van der Mark**
E-mail: vanessa.vandermark@informa.com

Phone:
+49 (0)2 11 / 96 86 – 37 61

www.efmc-conference.com

organized by

EUROFORUM Quality in Business Information

informa exhibitions

Prévention, nettoyage et entretien des sols

Travailler vite et efficacement av

Le décapage complet du sol est désormais superflu : deux couches seulement des nouveaux Scotchgard Floor Protectors permettent à tous les types de sols d'offrir une résistance longue durée contre l'usure, les rayures et les taches. Les retouches provisoires s'effectuent en outre en un tournemain. Les Scotchgard Floor Protectors font partie du concept Own the Floor. Il s'agit d'un système complet de solutions permettant de protéger, nettoyer et entretenir les sols et ceci plus aisément, plus efficacement et à moindre coût.

Celui qui gère des bâtiments, sait à quel point l'entretien quotidien demande un traitement intensif et est donc cher. Les méthodes de nettoyage efficaces et les détergents de qualité supérieure garantissent une réduction directe de coûts. Maarten Van Vliet est coordinateur marketing chez 3M Belgique. Il est responsable du concept Own the Floor et étroitement impliqué dans l'introduction des nouveaux Scotchgard Floor Protectors :
« Vous pouvez désormais laisser tomber le grand entretien périodique puisque le décapage total de la vieille couche n'est plus nécessaire. Périodiquement, vous pouvez retrouver le brillant en traitant le sol avec une machine ultra high speed. Une fois par an environ, on applique une nouvelle couche là où le sol est devenu terne. »
Les nouveaux nano-protecteurs veillent à conserver un sol brillant qui reste sûr ET beau. M. Van Vliet : « Les Scotchgard Floor Protectors affichent d'excellentes propriétés antidérapantes et permettent donc d'éviter les glissades. Ils protègent en outre le sol contre les taches telles que celles causées par les boissons fraîches, les savons contenant de l'alcool, le café, le vin et l'urine. »
Deux versions sont disponibles : une est destinée aux sols en pierre comme le marbre, le béton et la pierre naturelle, l'autre aux sols en linoléum, pvc et vinyle. « Les utilisateurs finaux ne tarissent pas d'éloges concernant le résultat final », indique M. Van Vliet. « Après traitement, les sols ont un aspect impeccable et conservent leur brillance, même pendant une utilisation intensive. » Le revêtement nano Scotchgard est 10 fois plus solide qu'une cire acrylique et résiste donc mieux aux rayures. M. Van Vliet : « Ils sont en outre plus faciles à enlever parce que le revêtement nano peut aussi être traité localement. »

Marathon de nettoyage

Les Scotchgard Floor Protectors constituent un important complément au concept Own the Floor de 3M. M. Van Vliet : « Nous voulons proposer à la branche du nettoyage un système complet de solutions qui permet de travailler plus rapidement et aisément

ec le système Own the Floor

avec un résultat final de qualité supérieure. ». Pour ce qui est de 3M, le nouveau site web www.cleaningmarathon constitue une base importante pour les facility managers et les organisations de nettoyage. Toutes les informations pertinentes y sont rassemblées et propose une analyse systématique du processus de nettoyage et d'entretien. Celui qui est intéressé peut demander un test gratuit via le site web pour le traitement d'une zone avec le nouveau protector, mais aussi pour examiner son contrat de location actuel pour les tapis d'entrée. En quelques clics, il apparaît clairement où il est possible d'épargner de l'argent. En outre, 3M accorde une place importante à l'échange d'expériences pratiques : « La pratique reste le meilleur professeur, surtout dans notre branche », estime M. Van Vliet. « C'est pourquoi nous accordons beaucoup d'attention aux cas pratiques et voulons offrir à nos relations la possibilité d'échanger leurs expériences. » Les médias sociaux jouent là aussi un rôle essentiel. M. Van Vliet : « Nous souhaitons partager notre savoir. Sur LinkedIn, nous avons par exemple un groupe de discussion dans lequel les distributeurs et les sociétés de nettoyage peuvent évaluer certaines applications les unes par rapport aux autres et nous tenons nos relations au courant des nouveaux développements sur YouTube, Facebook et Twitter. Nous y avons également repris des vidéos de démonstration et des informations produits. »

Economisez de l'argent avec les tapis d'entrée Nomad

Tous les produits et systèmes pertinents sont rassemblés dans Own the Floor sous 4 catégories : prévention, nettoyage, protection et entretien. Tout est en adéquation pour un résultat final optimal. « Pour prévenir l'accumulation de saletés à l'intérieur, nous avons par exemple un vaste assortiment de tapis d'entrée Nomad. Les tapis retiennent la saleté et l'humidité et les soustraient à la vue. Ils sont en outre faciles à nettoyer. Par le biais d'un outil en ligne pratique sur www.cleaningmarathon.eu, les facility managers peuvent facilement sélectionner leur tapis d'entrée idéal et calculer ce qu'ils peuvent économiser avec un bon tapis », explique Van Vliet. Dans le domaine du nettoyage aussi, 3M propose un assortiment complet de solutions : « Nous possédons un ensemble complet de disques de sols, de manière à disposer d'un disque adéquat pour chaque type de sol. En outre, nous avons développé divers matériaux et systèmes innovants sous le nom Easy Clean. Sur le site web, nous avons rassemblé toute l'information produit de manière claire. »

Plus d'informations

Vous trouverez plus d'informations sur les nouveaux Scotchgard Floor Protectors et le concept Own the Floor sur **www.cleaningmarathon.eu**

Des liens y sont également placés vers les divers médias sociaux avec des informations d'utilisateurs et des vidéos de démonstration. Vous pouvez aussi planifier un rendez-vous avec une équipe démo.

Own the Floor propose un système complet de solutions, permettant de travailler plus rapidement et aisément, avec un meilleur résultat final.

Testez vous-même les Scotchgard Floor Protectors !
Et prenez aujourd'hui encore rendez-vous sans engagement avec l'équipe de démonstration via le site web www.cleaningmarathon.eu

3M Nettoyage & Entretien de bâtiments
Hermeslaan 7
1831 Diegem
www.cleaningmarathon.eu

Mesurer objectivement le

Le nettoyage est indéniablement le thème qui occupe le facility management depuis le plus longtemps. Chacun veut un résultat 'soigné', mais son évaluation est très subjective. Rien d'étonnant dès lors à ce que le client comme le prestataire de service recherchent, depuis longtemps déjà, un système de mesure objectif pour le nettoyage. Aux Pays-Bas, VSR s'est imposée comme organisation représentative. La Belgique suit. L'IFMA a dès lors organisé un séminaire pour expliquer au Facility Managers ce système de contrôle de qualité'.

VSR (Vereniging Schoonmaak Research) a lancé un 1er projet en 1979, suite à des discussions persistantes sur la question 'La propreté, c'est quoi ?'. Les sociétés de nettoyage ont reçu des plaintes, mais celles-ci se sont avérées très peu nuancées. L'insatisfaction – subjective – supposée n'a pu être traitée que par l'objectivation. Freek Veneman, membre du bureau permanent de VSR et de SSK (Stichting Schoonmaak Kwaliteit), Président de la commission normative néerlandaise des services de nettoyage et président suppléant de la commission normative européenne 'on cleaning performance' : « Il a fallu trouver une langue commune pour la communication entre le client et le prestataire concernant le nettoyage. C'est pourquoi un système d'inspection finale des opérations de nettoyage a été mis en place, suivi par un contrôle du processus. » La définition du terme 'propre' telle qu'elle est appliquée par VSR diffère de ce que l'on trouve dans le dictionnaire : 'propre, c'est quand quelque chose est nettoyé de la manière adéquate.' Il fallait des critères d'inspection faciles à comprendre et ne laisser aucune place à l'interprétation.

Déterminer une mesure objective

Le 'Kwaliteit Meet Systeem' (KMS) de VSR a été créé comme un système d'inspection finale et a ensuite été complété par un contrôle du processus sous la forme d'un 'Dagelijks Kontrole Systeem' (DKS) – système de contrôle quotidien.

VSR a rédigé les dispositions détaillées pour les différents objets du nettoyage, comme les sanitaires, le bureau, le téléphone, etc.

Pour l'inspection du résultat d'un nettoyage, il fallait une limite d'approbation et ce ne fut pas un processus de décision si facile. « Une tolérance zéro était impossible à appliquer ; il fallait déterminer une marge d'erreur », explique Freek Veneman. « Le système ne peut être fiable à 100 % que si une inspection totale est effectuée », poursuit-il.

« L'échantillonnage recèle le risque important de tirer des conclusions erronées ». La préférence est finalement allée vers une approche statistique et pas vers l'instauration d'un pourcentage d'erreur dans un échantillonnage. Ceci correspond aussi aux 'Acceptance Sampling Systems' repris dans la norme internationale ISO 2859. L'appréciation du résultat du nettoyage exprimée en pourcentage d'un total maximum de points n'était pas assez précise. « 80 % est considéré le plus souvent comme un bon résultat, mais pourquoi pas 90 ou 100 ? », remarque Freek Veneman. « Un résultat moyen obtient vite 50 %, mais à moitié propre, ce n'est pas propre… C'est donc sale et non acceptable. » L'application de systèmes pondérés comporte le risque que certains éléments du nettoyage fassent l'objet d'une trop grande attention, tandis que d'autres courent le risque d'être un peu négligés. « Tout le nettoyage est important », affirme Freek Veneman.

Au cours de la période 1979 – 1982, le système VSR de mesure de la qualité a été testé dans le nettoyage. En 1994, il a été intégré aux Pays-Bas dans la norme NEN2075. Au milieu des années '90, l'Europe a également montré de l'intérêt, mais on n'est pas arrivé à un accord. Le standard européen EN 13549 apparu en 2001, reprend les attentes de base et recommandations pour les services de nettoyage. Le système de mesure de la qualité de VSR (KMS) répond totalement à cette norme EN 13549. Freek Veneman conclut : « Le prestataire prend sur lui la responsabilité du processus de nettoyage et surveille ceci avec le DKS – système de contrôle quotidien. Le client en reçoit le résultat et contrôle avec le VSR KMS. »

VSR en Belgique

À la fin des années '90, VSR est également arrivé en Belgique, d'abord dans le secteur bancaire suite à une décision d'outsourcing du nettoyage à la place de l'utilisation de personnel de nettoyage propre. Les banques ont été imitées par d'autres bureaux, l'industrie et le secteur des soins. « Aujourd'hui, un millier d'audits sont effectués par an », indique Els Nys, directeur ATIR Belgique Cleaning Consultancy et inspecteur VSR.

VSR prône une approche technique du nettoyage. On parle ici de systèmes de nettoyage et non plus de torchons et de seaux. Le processus de nettoyage est abordé de façon structurée, avec des plans en

résultat du nettoyage

couleurs et une planification pour les différentes missions de nettoyage, par jour, par semaine et périodiquement.

VSR se charge du pilotage des collaborateurs chargés du nettoyage sur le terrain, ce qui se reflète dans le cahier des charges et les SLA.VSR s'appuie sur deux systèmes complémentaires : d'une part, le système de contrôle quotidien (DKS) qui doit servir au suivi et à la gestion du personnel de nettoyage – il s'agit d'un contrôle de qualité interne – et, d'autre part, les audits externes par des contrôleurs VSR diplômés.

On part toujours d'un inventaire unique du bâtiment, ce qui permet de baliser précisément les contrôles. L'audit pour les immeubles de bureau a lieu en principe avec une fréquence de quatre fois par an. Pour le secteur des soins, on applique une fréquence mensuelle ou un schéma adapté selon les souhaits du client.

Les tournées de contrôle sont toujours effectuées par trois personnes : un inspecteur VSR, le donneur d'ordre et un représentant de la société de nettoyage. Le système de contrôle introduit une nuance en fonction de la pièce. C'est ainsi qu'une marge d'erreur de 7 % est autorisée pour les bureaux, tandis que pour le sanitaire, cette marge standard n'est que de 4 % et même 3 % pour le secteur des soins.

VSR nettoie Gand

Dirk Goossens, facility manager de la ville de Gand, témoigne de son expérience avec VSR. À Gand, une surface de 600.000 m² est nettoyée, répartie sur 340 bâtiments et la totalité du périmètre de la ville. Ceci va de pair avec divers programmes de nettoyage et des SLA pour, par exemple, des musées, des bâtiments administratifs, des crèches et des écoles. Le nettoyage a été progressivement sous-traité avec un scénario d'extinction, tenant compte de la législation sur les marchés publics. C'est ainsi que depuis 1998, on est également passé d'une gestion décentralisée à une gestion centralisée.

Dirk Goossens : « Tandis que le nettoyage est passé de l'insourcing à l'outsourcing, le catering a été conservé. Le personnel communal chargé du nettoyage a été muté vers d'autres services. Il était nécessaire d'avoir un reporting objectif, un instrument fiable pour le pilotage tant du partenaire de nettoyage que du personnel de nettoyage sur le terrain. »

Des offres ont été demandées pour le nettoyage et le contrôle de qualité. Mais il est apparu que les différents systèmes de contrôle n'étaient pas comparables. « Seul VSR satisfait à la volonté d'objectivité pour contrôler différentes sociétés de nettoyage de manière uniforme au moyen d'un système unique », conclut Dirk Goossens. « La ville de Gand a opté pour une fréquence de deux contrôles par an, ce qui revient à 750 tournées d'inspection. » Le budget de contrôle pour l'intervention VSR dépasse légèrement 100.000 € mais ce montant devrait augmenter, puisque le souhait est de porter le nombre d'inspections à 1.000. « Le fait que la gestion du contrôle soit possible avec un personnel propre limité constitue un avantage important », remarque Dirk Goossens. w« Par ailleurs, il y a l'intégration et l'utilisation de l'expertise externe. Au sein de ce système, le donneur d'ordre et le prestataire de service contrôlent la qualité et ceci a un effet fortifiant. »

VSR est considéré comme un contrôle de qualité neutre et ceci diffère radicalement d'un contrôle propre par le donneur d'ordre. Cela inclut une valeur élevée de reporting pour toutes les parties, y compris les syndicats. De plus, un système d'amende convenu est appliqué.

Eduard CODDÉ ■

Davantage qu'un système de mesure

VSR (Vereniging Schoonmaak Research) n'est pas seulement à la base d'un système de contrôle actif du nettoyage, il étudie aussi en permanence les éléments constitutifs des activités de nettoyage. Comme la poussière par exemple. Comment elle se comporte, mais aussi et surtout comment on peut l'éviter. Il y a 15 ans déjà, VSR a lancé une étude sur l'efficacité du nettoyage avec l'utilisation de microfibres. Tous les 2 à 3 ans, un 'Guide de la microfibre' est publié avec la situation la plus récente en la matière. VSR réalise aussi des recherches dans le domaine des systèmes de management et de développement de qualité et donne des conseils lors de la mise en place de projets de nettoyage.

Sécuriser et rentabiliser les immeubles de bureaux vides

A Bruxelles et en périphérie, plus de 1,4 million de m² de bureaux sont inoccupés. Les propriétaires de ces immeubles prennent de plus en plus conscience que cette inoccupation pourrait être de longue durée. Face à cette situation qui menace de devenir structurelle, certains propriétaires d'immeuble de bureaux devenus obsolètes décident d'en modifier l'affectation pour reconvertir ces bureaux en logements, maison de repos, écoles, etc.. Pour les autres, Camelot, entreprise spécialisée dans la gestion immobilière pour le compte de tiers, propose des services innovants pour sécuriser et rentabiliser ces immeubles temporairement inoccupés. Sécuriser en minimalisant les risques liés à l'inoccupation (vandalisme, vol, effraction et délabrement), rentabiliser en procurant aux propriétaires des revenus alternatifs pour ces bureaux vides en les convertissant par exemple en espaces professionnels flexibles proposés à des jeunes entreprises, à des artisans ou à des artistes sur la base de contrats temporaires. Avec cette nouvelle affectation temporaire, en plus de revenus alternatifs, le propriétaire évite le coût supplémentaire relatif à la taxe sur les biens inoccupés. Autre innovation de Camelot , le service 'Make Space Pay' qui propose de générer des revenus du bien inoccupé en le louant comme lieu de tournage, de stockage ou pour organiser des événements.

ⓘ www.cameloteurope.com

Facility Services et hospitalité : valorisation professionnelle

Gissel Moreira Mendoza (à gauche sur la photo) a remporté l'Award de la 'Meilleure Nettoyeuse de l'Année'

Les Golden Service Awards hissent les prestations de nettoyage à un niveau supérieur et cherchent l' Operational Excellence dans le secteur. Gissel Moreira Mendoza d'EW Facility Services a été élue, le 1er février 2012, 'Meilleure Nettoyeuse de l'Année'. Gissel Moreira Mendoza, active pour EW Facility Services à l'Hôtel Dominican de Bruxelles, a été élue parmi 5 finalistes en raison de « sa volonté d'apprendre, qui lui a permis d'assumer des tâches exigeant une plus grande responsabilité, mais aussi pour son sourire communicatif qui en fait l'ambassadrice par excellence du secteur du nettoyage. » Pour Henk den Hollander, Directeur Général EW Facility Services, il s'agit là d'une reconnaissance du principe de l'Expérience des Services©' d'EW. Ce concept se base sur les besoins spécifiques du service facilitaire: le nettoyage de la chambre d'un client, ou d'un patient, a d'autres implications que le nettoyage d'un immeuble de bureau. De plus, la société développe un partenariat entre le fournisseur de services et le donneur d'ordre de manière à ce que les deux parties évoluent ensemble dans le processus contractuel pour obtenir les meilleures solutions possibles, tant sur le plan du service que de l'implication du collaborateur ou de la maîtrise des coûts. 'Operational Excellence', la satisfaction des hôtes est l'objectif ultime.
Les Golden Services Awards sont une initiative de Kimberley-Clark Professional et ont été décernés pour la 1ère fois en Angleterre en 1991. Depuis 2002, cette remise de prix a également lieu aux Pays-Bas et en Belgique. La sélection s'effectue par un jury indépendant qui juge les projets envoyés par catégorie et sur base de la qualité de la prestation. Un award séparé est attribué à une prestation individuelle exceptionnelle.

ⓘ www.ew.nl - www.goldenserviceawards.be

l'Antwerp Business Center intègre le réseau Regus

Regus a finalisé début de cette année l'acquisition de l'Antwerp Business Center (ABC) situé dans la centre d'Anvers. Ce centre d'affaires vient compléter le réseau belge de Regus qui en comptera désormais dix en Belgique dont désormais deux à Anvers (le deuxième centre d'affaires est situé à l'entrée d'Anvers, sur le Singel, à proximité de la gare de Berchem). Selon Olivier de Lavalette, vice-président de Regus pour l'Europe Occidentale, cette acquisition répond à une demande croissante des entreprises pour des espaces de travail flexibles et mobiles. Les entreprises voient dans l'utilisation de ces espaces un moyen de réduire leurs coûts de l'immobilier tout en améliorant l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle de leurs collaborateurs confrontés à des problèmes croissants de mobilité urbaine. De plus, ces centres d'affaires offrent des solutions souples pour créer une nouvelle structure, mettre sur pied une équipe de projet temporaire. Elles permettent de s'adapter facilement aux conditions économiques fluctuantes.
Regus reprend tous les services et engagements associés à l'Antwerp Business Center. Les clients actuels d'ABC bénéficient désormais des avantages liés à l'intégration du centre d'affaires dans un vaste réseau international qui leur offrira l'accès à toutes les installations Regus de Belgique et du monde entier (1.200 business centers répartis dans 550 villes et 94 pays).

ⓘ www.fr.regus.be

l'Antwerp Business Center (ABC) est installé dans l'Antwerp Tower située à quelques minutes à pied de la gare centrale.

la meilleure alternative

MERAK®
information management

www.merak.eu

SIKKENS COLORE LES TENDANCES!

MISE À JOUR N° 2 DES SIKKENS LIFESTYLE COLORS OF THE NEW GENERATION

Cette seconde mise à jour des Lifestyle Colors de Sikkens se décline sur le thème de l'Esprit de la Nature et de la Culture Durable. Voici donc neuf teintes 'tendance' qui mettent le nuancier totalement au goût du jour. Les combinaisons avec les couleurs existantes de la collection Sikkens Lifestyle Colors ouvrent une infinité de possibilités créatives. Les Sikkens Lifestyle Colors : une collection à la dimension de vos projets !

WWW.SIKKENS.BE

Sensations

A BRAND FROM **AkzoNobel**

sikkens

ARCHITECT : Wim Depuydt